

PERILAKU BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN BONTOALA KOTA MAKASSAR

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian Persyaratan
untuk mencapai derajat Sarjana S-1**



Oleh

**M ILHAM EKA PUTRA
E121 12 102**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2016**

LEMBAR PENGESAHAN**Skripsi****PERILAKU BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN BONTOALA KOTA
MAKASSAR****Disusun dan diajukan oleh :****M Ilham Eka Putra****E121 12 102**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji

Pada Tanggal, 15 Februari 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Syarat

Menyetujui :

Pembimbing I

**Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si****NIP. 196011231986603 2 001**

Pembimbing II

**Dr. A. M. Rusli, M.Si****NIP.19640727199103 1 001**

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Politik

Dan Pemerintahan

**Dr. H. Andi Samsu Alam, M.Si****NIP. 19641231198903 1 027**

Ketua Program Studi Ilmu

Pemerintahan

**Dr. Hj. Nurlinah, M.Si****NIP. 19630921198702 2 001**

LEMBAR PERSETUJUAN**Skripsi****PERILAKU BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN BONTOTALA KOTA
MAKASSAR****Disusun dan diajukan oleh :****M Ilham Eka Putra****E121 12 102**

Telah Diperbaiki dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Oleh Panitia Ujian Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Menyetujui :

Tim Penguji

Ketua :

Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si

Sekertaris :

A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si

Anggota :

1. Dr. Rasyid Thaha, M.Si

2. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si

3. Dr. A.M Rusli, M.Si

Tanda Tangan

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Politik
Dan Pemerintahan



Dr. H. Andi Samsu Alam, M.Si
NIP. 19641231198903 1 027

Ketua Program Studi Ilmu
Pemerintahan



Dr. Hj. Nurlinah, M.Si
NIP. 19630921198702 2 001

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah SWT. Yang telah memberikan begitu banyak Nikmat, Petunjuk, dan Karunia-Nya yang tanpa batas kepada Penulis, Penulis senantiasa diberikan kemudahan, kesabaran, dan keikhlasan dalam menyelesaikan skripsi berjudul : **Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar**". Shalawat serta salam juga yang akan selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW, dimana Beliau adalah manusia yang berakhlak mulia yang telah menyelamatkan seluruh manusia ke alam dan zaman yang lebih baik dari yang pernah ada. Beliau adalah sumber inspirasi, semangat, dan tingkah lakunya menjadi pedoman hidup bagi Penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia yang berlimpah kepada Beliau serta Keluarga, Sahabat dan Umatnya.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada beberapa sosok yang telah mendampingi upaya-upaya Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Terutama kepada kedua Kakek saya yaitu **H. Zainal Dg Tinggi** dan **H. Thayeb** beserta kedua nenek saya **Hj. Kumala Sari Dg Bau** dan **Hj. Maemunah** yang telah penulis jadikan sebagai panutan dalam kehidupan penulis. Terkhusus kepada **Ayahanda H. Najamuddin Thayeb B.E** dan **Ibunda Hj. Murniati Zainal** yang telah melahirkan, mendidik dan membesarkan Penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang, terkhusus kepada Ibunda tercinta yang benar-benar memberikan

dukungan penuh serta motivasi dalam hidup penulis. Tidak lupa juga seluruh Keluarga, rekan dan para sahabat penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan ataupun masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat sampai pada ujung Proses Pendidikan Strata Satu di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Politik Pemerintahan Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2016 ini.

Ucapan terima kasih juga ingin Penulis Khaturkan yang sebesar-besarnya kepada **Saskia Nur Syawal** yang senantiasa memberikan semangat, kasih sayang dan dukungan penuh kepada penulis dalam suka maupun duka. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Saudaraku Satu-satunya yakni: **M. Agustiawan Najamuddin** Terima kasih atas bantuan dan dukungan yang dilandasi dengan ketulusan kalian untuk Penulis selama menempuh Pendidikan demi menggapai Cita-Cita Penulis.

Tak lupa juga Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu **Dr. Hj. Rabina Yunus M.Si** selaku pembimbing I dan Bapak **Dr. A.M Rusli M.Si** selaku pembimbing II yang telah banyak berperan memberikan bimbingan serta arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Melalui kesempatan ini, Penulis juga menyampaikan rasa Hormat dan terima kasih sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin dan jajarannya.
2. Bapak Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan jajarannya.

3. Bapak Dr. H. Andi Samsu Alam, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Politik dan Pemerintahan beserta seluruh jajaran di Lingkungan FISIP Unhas.
4. Ibu Dr. Hj. Nurlinah, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan beserta seluruh jajarannya.
5. Bapak/Ibu Dosen yang namanya tidak sempat disebutkan satu persatu, Bapak/Ibu Dosen pada program studi Ilmu Pemerintahan, terima kasih atas ilmu yang telah ditransformasikan kepada penulis, kalian adalah dosen yang selalu memberikan arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh Pegawai/Staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin atas bantuan dan arahnya dalam membantu penulis untuk memenuhi kebutuhan perkuliahan penulis hingga penulisan karya ini sebagai tugas akhir. Penulis sangat berterima kasih atas segala bimbingan dan bantuannya.
7. Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, Khususnya Kepala Kantor Kecamatan beserta seluruh jajarannya, terima kasih yang sebesar- besarnya penulis haturkan atas bantuan dan kerja samanya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat - sahabat PLONTOS community yang telah menjadi sahabat terbaik dalam kehidupan Penulis. Semua hal yang telah di lalui bersama adalah kenangan terindah bagi Penulis. yang mengajarkan kesederhanaan dibalik tirai persahabatan,

pentingnya berbagi, mengajarkan kebersamaan, pentingnya persaudaraan sejati, senang dan bangga bisa mengenal kalian. Kalian adalah keluarga besar yang sangat Penulis cintai.

9. Keluarga besar TK Merpati Pos Makassar, SDN Mangkura 3 Makassar, SMPN 24 Makassar, SMAN 16 Makassar, dan Universitas Hasanuddin yang telah menjadi tempat Penulis belajar dan mendapatkan ilmu pengetahuan sampai saat ini.
10. Sahabat-sahabat seangkatan 2012 Fraternity Ilmu Pemerintahan, terima kasih telah berbagi banyak ilmu, pengalaman, dan persahabatan.
11. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Aufklarung 2009, Volksgeist 2010, Enlightenment 2011, Lebensraum 2013, Fidelitas 2014, dan Federasi 2015. Salam Merdeka Militan.
12. Teman-teman Hml Komisariat FISIP Unhas. Terima kasih banyak untuk semua pengalaman, pelajaran, dan kerja samanya.
13. Sahabat-sahabat KKN Gelombang 90 kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Kecamatan Pangkajene. terima kasih atas pengalamannya dalam ber-KKN ria.
14. Teman-Teman KKN Gelombang 90 Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan Kecamatan Pangkajene Khususnya Kelurahan Mappasaile yakni, Wahyudi Kasrul dan kawan kawan.

15. Sahabat-sahabat terbaik yang sering menemani diskusi dalam menyusun skripsi ini yakni, Muhammad Basith, Muhammad Rizky Syam, Rusady Ruslan.
16. Terima kasih kepada Mace – mace kantin yang selalu memotivasi penulis di bidang akademik dan sebagai ibu kantin yang tidak ada duanya dalam mengurus makan dan minum penulis.
17. Sahabat-sahabat yang juga telah mewarnai momen-momen kehidupan, yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih dukungan kalian.
18. Terima kasih untuk kalian semua, yang selalu membuat penulis senyum dan menyemangati dalam melakukan aktivitas kampus.

Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati penulis yang sangat menyadari bahwa karya ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu saran dan kritik yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan demi kelayakan dan kesempurnaan kedepannya agar bisa diterima dan bermanfaat secara penuh oleh khalayak umum yang berminat dengan karya ini.

Makassar, Januari 2016

Penulis

ABSTRAK

M. ILHAM EKA PUTRA, Nomor pokok E121 12 102, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Univesitas Hasanuddin, menyusun skripsi dengan judul : **“PERILAKU BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN BONTOALA KOTA MAKASSAR”** dibawah bimbingan **Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si** dan **Dr.A.M. Rusli, M.Si**.

Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar dan Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis menyimpulkan beberapa hal yakni: (1). Berdasarkan hasil penelitian mengenai perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar meliputi tiga dimensi perilaku birokrasi yaitu kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab kerja. Ketiga dimensi ini menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur dalam mengembang tugas pelayanan administrasi kepada publik. (2). Berdasarkan hasil penelitian berhasil tidaknya perilaku birokrasi pemerintahan diterapkan di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhi. Faktor tersebut meliputi faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja. Faktor-faktor ini menjadi faktor pendukung dan menjadi faktor penghambat dalam penerapan perilaku birokrasi pemerintahan.

ABSTRACT

M. ILHAM EKA PUTRA, E121 12 102, Government Science Program, Department Of Political Science Administration, Faculty Of Social And Political Sciences, University Of Hasanuddin, writing his thesis with the title: **“Government Bureaucracy Behavior In Administrative Services on Bontoala Office District Makassar City.”** Under the guidance of **Dr.Hj. Rabina Yunus,M.Si.** and **Dr. A.M. Rusli, M.Si.**

The Study Aims To Determine Government Bureaucracy Behavior In Administrative Services On Bontoala Office District Makassar City and to Determine The Affect Factors Of Government Bureaucracy Behavior In Administrative Services On Bontoala Office District Makassar City.

From the research that has been conducted authors conclude several things: (1). Based on the results of research on the government bureaucracy of behavior in administrative services on Bontoala office district Makassar city include three dimensional bureaucracy behavior is the concern, discipline, and work responsibilities. These three dimensions determines of the success work performed from the apparatus in the task to expands the administrative services to the public. (2). According to the research the success or failure of government bureaucracy behavior applied Bontoala office district Makassar city inseparable influence from the factors. These factors include the factors of leadership, competence, respect and working facilities. These factors become the support factors and these factors become an obstacle on the implementation of government bureaucracy.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Konseptual	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Perilaku Birokrasi	10
2.2 Dimensi Perilaku Birokrasi	11
2.2.1 Kepedulian	12
2.2.2 Kedisiplinan	13
2.2.3 Tanggungjawab	15
2.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	16
2.3.1 Kepemimpinan	16
2.3.2 Kompetensi	19
2.3.3 Penghargaan	23
2.3.4 Fasilitas Kerja	25
2.4 Konsep Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga	27
2.5 Kajian Ilmu Pemerintahan	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	41
3.2 Tipe dan Dasar Penelitian	41
3.3 Obyek Penelitian dan Informan	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Jenis dan Sumber Data	43
3.6 Analisis Data	44

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Profil Daerah Penelitian.....	45
4.1.1 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Bontoala.....	45
4.1.2 Struktur Organisasi Kecamatan Bontoala	47
4.1.3 Peta Kecamatan Bontoala	51
4.2 Perilaku Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	53
4.2.1 Perilaku Birokrasi Berupa Kepedulian Aparat Dalam Pelayanan Administrasi	55
4.2.2 Perilaku Birokrasi Berupa Kedisiplinan Aparat Dalam Pelayanan Administrasi	62
4.2.3 Perilaku Birokrasi Berupa Tanggungjawab Aparat Dalam Pelayanan Administrasi	72
4.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	81
4.3.1 Kepemimpinan	83
4.3.2 Kompetensi	84
4.3.3 Penghargaan	84
4.3.4 Fasilitas Kerja	85
4.4 Pembahasan.....	92
4.4.1 Perilaku Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi	92
4.4.2 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi	95

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 103

5.2 Saran 104

DAFTAR PUSTAKA 105

LAMPIRAN

Lampiran I 107

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 Luas Kelurahan, Jumlah RT/RW, KK, dan Penduduk se- Kecamatan Bontoala.....	50
2. Tabel 4.2 Indikator Kinerja Program.....	52
3. Tabel 4.3 Data Tingkat Pendidikan Informan Aparat Dan Masyarakat Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	53
4. Tabel 4.4 Data Besar Tunjangan Aparat Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	54
5. Tabel 4.5 Biaya Standar Pengurusan Administrasi KTP/KK Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	55
6. Tabel 4.6 Persentase Kepedulian Aparat atas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	56
7. Tabel 4.7 Matriks Hasil Wawancara Informan Mengenai Perilaku Birokrasi Kepedulian Aparat Di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	61
8. Tabel 4.8 Persentase Kedisiplinan Aparat dalam Pelayanan KTP Di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar Tahun 2011 – 2015	63
9. Tabel 4.9 Matriks Hasil Wawancara Informan Mengenai Perilaku Birokrasi Kedisiplinan Aparat Di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	69

10.Tabel 4.10 Persentase Tanggungjawab Aparat dalam Pelayanan KTP Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	73
11.Tabel 4.11 Matriks Hasil Wawancara Informan Mengenai Perilaku Birokrasi Tanggungjawab Aparat Di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	80
12.Tabel 4.12 Persentase Faktor yang Memepengaruhi Perilaku Aparat dalam Pelayanan KTP/KK di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar Tahun 2011 – 2015.....	82
13.Tabel 4.13 Matriks Hasil Wawancara Informan Mengenai Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi Aparat Di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	90

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.0 Kerangka Konseptual	9
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Bontoala	47
3. Gambar 4.2 Peta Kecamatan Bontoala	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menggunakan birokrasi sebagai alat menjalankan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk mewujudkan fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Sebagai pelaksana pelayanan administrasi publik, aparat birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan yang dilayani sesuai standar pelayanan administrasi operasional yang berlaku.

Melaksanakan tugas birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh Pemerintah. Seperti yang sering ditemukan di tengah masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kecamatan, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan adapula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan administrasi yang optimal kepada masyarakat, tidak terlepas dari andil perilaku birokrasi suatu organisasi. seperti halnya fenomena yang peneliti

temukan pada kasus yang ada di Kecamatan Bontoala Kota Makassar, masyarakat sering mengeluhkan, memprotes bahkan mengadukan kegiatan pelayanan administrasi yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan dari Standar Operasional Pekerjaan (SOP), seperti masyarakat mengeluhkan kegiatan pelayanan administrasi dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang pelayanan administrasinya kurang sederhana, pelayannya kurang jelas dan pasti, layanan yang tidak aman, kurang terbuka, tidak efisien, tidak ekonomis dan diskriminatif (tidak adil merata).

Kenyataan pelayanan administrasi ini dirasakan oleh masyarakat yang mengurus KK dan KTP, sehingga perlu dipertimbangkan perilaku birokrasi aparatur kecamatan yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Perilaku birokrasi merupakan perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam kegiatan birokrasi seperti memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kenyataannya aparatur kecamatan kurang memiliki perilaku kepedulian dalam memberikan pelayanan administrasi, kurang disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani serta tanggungjawab kerja yang rendah dalam menyelesaikan pekerjaan melayani. Akibat perilaku birokrasi yang kurang peduli, kurang disiplin dan kurang bertanggungjawab pelaksanaan pelayanan administrasi tidak berjalan secara optimal sesuai yang diharapkan oleh masyarakat.

Penyebab perilaku birokrasi aparatur kecamatan tidak dapat mengembangkan perilaku birokrasi yang baik, hal ini disebabkan oleh

beberapa faktor yang mempengaruhi. Faktor tersebut bisa menjadi faktor pendukung atau faktor penghambat bagi aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Secara objektif faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam kenyataannya antara lain faktor kepemimpinan organisasi, kompetensi aparatur, pemberian penghargaan yang diterima dan fasilitas kerja yang tersedia. Keempat faktor ini menjadi faktor yang dapat mempengaruhi perilaku birokrasi aparatur dapat memiliki tingkat kepedulian yang tinggi atau rendah dalam memberikan pelayanan administrasi, mempengaruhi tingkat kedisiplinan kerja aparatur tinggi atau rendah, dan rasa tanggungjawab aparatur untuk cepat menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan atau lambat menyelesaikan pekerjaan pelayanan administrasi yang diberikan.

Faktor kepemimpinan organisasi bisa menjadi faktor yang mendukung perilaku birokrasi apabila kepemimpinan dari seorang pemimpin mampu mengubah perilaku aparatur memiliki rasa kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab kerja dalam melayani. Sebaliknya menjadi faktor penghambat bila kepemimpinan dari seorang pemimpin tidak dipedulikan atau dipertimbangkan bahkan ditentang oleh aparatur dalam menjalankan aktivitas pelayanan administrasi, sehingga terkesan aparatur tidak peduli, kurang disiplin dan tidak mau bertanggungjawab atas pelayanan administrasi yang diamanahkan.

Faktor kompetensi menjadi faktor pendukung bila aparatur birokrasi memiliki pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan penguasaan kerja yang cukup atas kegiatan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebaliknya menjadi faktor penghambat apabila

tingkat pengetahuan aparatur rendah, kurang terampil memberikan pelayanan administrasi, kurang berpengalaman mengembangkan pekerjaan yang diberikan dan tingkat penguasaan kerja yang tidak inovatif, sehingga aktivitas pelayanan administrasi sering bermasalah.

Faktor penghargaan termasuk faktor yang mendukung aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini mengingat aparatur sebagai manusia biasa butuh untuk dihargai berupa pujian, pemberian insentif dan kenaikan pangkat atas prestasi kerja yang dicapai dalam memberikan pelayanan administrasi. Menjadi faktor penghambat apabila aparatur tidak pernah atau jarang diberikan penghargaan atas aktivitas pelayanan administrasi yang dilakukan selama ini, yang mengeluarkan pengorbanan waktu, tenaga dan pikiran, meski itu menjadi pekerjaan pokok yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Faktor fasilitas kerja termasuk pula sebagai faktor yang mendukung perilaku birokrasi bila setiap aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi tersedia fasilitas yang cukup dan lengkap seperti ruang kerja pelayanan administrasi, tersedia alat kerja, perlengkapan kerja dan akses penunjang kerja lainnya untuk memberikan pelayanan administrasi untuk memberikan pelayanan administrasi yang terbaik kepada masyarakat. Namun fasilitas kerja menjadi faktor penghambat pelayanan administrasi apabila kurang tersedia dan tidak lengkap, sehingga membutuhkan waktu kerja yang lambat, mengeluarkan biaya kerja yang besar dan tidak tersedia akses kerja yang cepat. Akibatnya pelayanan administrasi kurang optimal.

Berarti faktor pendukung dan penghambat selalu mempengaruhi perilaku birokrasi untuk memberikan pelayanan administrasi. Masyarakat yang berurusan dengan birokrasi di Kantor Kecamatan Bontoala selalu berhadapan dengan perilaku birokrasi aparatur atas kegiatan pelayanan administrasi yang diberikan. Umumnya masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi menghendaki terwujudnya pelayanan administrasi yang sederhana tidak memiliki rantai pelayanan administrasi yang panjang, masyarakat menginginkan pelayanan administrasi informasi yang jelas dan penyelesaian pelayanan administrasi yang pasti, masyarakat menginginkan pelayanan administrasi yang aman, membutuhkan layanan yang transparan, mendapatkan pelayanan administrasi yang cepat (efisien), biaya pelayanan administrasi terjangkau (ekonomis) dan mendapatkan pelayanan administrasi secara adil merata tanpa diskriminatif, sehingga terwujud optimalisasi pelayanan administrasi yang dapat direkomendasikan kepada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Memahami fenomena yang telah dikemukakan di atas, konsep dasar yang diamati dalam penelitian ini adalah mengamati tentang perilaku birokrasi yang mengacu pada pendapat Thoha (2005:138) bahwa perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Artinya dalam suatu organisasi terdapat berbagai interaksi individu aparatur dalam birokrasi yang bekerja dengan lingkungannya yaitu masyarakat yang ada dalam suatu wilayah kerjanya untuk diberikan pelayanan administrasi.

Selain konsep perilaku birokrasi, fokus yang diamati dalam penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi. Konsep ini mengacu pada pendapat Siagian (2008) bahwa perilaku birokrasi dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja sebagai faktor pendukung dan penghambat keberhasilan pelayanan administrasi administratif. Berarti perilaku birokrasi tidak terlepas dari faktor yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi.

Wujud dari pelayanan administrasi yang diterapkan di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar fokus pada pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) sesuai dengan perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi untuk mewujudkan optimalisasi pelayanan administrasi.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan memilih judul: **Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan melihat luasnya cakupan masalah di atas, maka penulis menganggap penting merumuskan masalah yang menjadi bahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Kontribusi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan terutama ilmu pemerintahan.
2. Bahan referensi bagi para peneliti lainnya yang berminat mengkaji tentang perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi pihak Pemerintah Kota Makassar agar kedepannya memiliki perilaku birokrasi pemerintahan yang lebih baik dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

1.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini adalah gambaran tentang obyek dan fokus yang peneliti akan amati. Objek penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar dengan berfokus pada perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi. Acuan

dasar tentang pentingnya pengamatan perilaku birokrasi mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Thoha (2005) yang menyatakan bahwa keberhasilan birokrasi dalam mewujudkan tujuan organisasi tidak terlepas dari peran dan andil perilaku birokrasi.

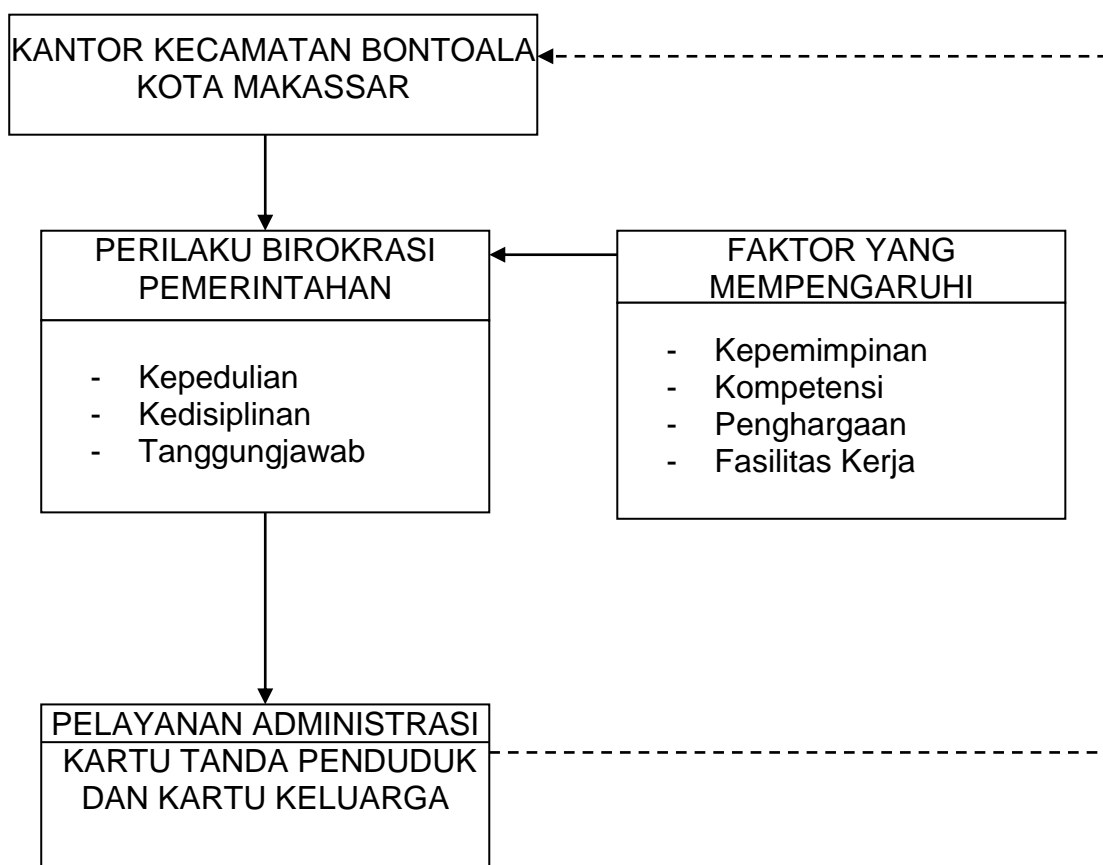
Perilaku birokrasi menurut Thoha (2005) adalah bentuk aktualisasi hakikat dari interaksi individu yang satu dengan yang lainnya dalam bersikap dan bertindak untuk menjalankan aktivitas sesuai tujuan organisasi. Inti dari perilaku birokrasi adalah keberadaan atau andil aparatur dalam mengembangkan perilaku sesuai sikap dan tindakannya dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi untuk mewujudkan tuntutan kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Mengembangkan perilaku birokrasi pemerintahan dalam suatu organisasi seperti aparatur kecamatan tidaklah mudah diterapkan, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, dapat menjadi faktor pendukung dan penghambat seorang aparatur atau kelompok untuk mengembangkan perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada publik. Siagian (2008) menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat ditentukan oleh faktor kepemimpinan, kompetensi kerja, penghargaan kerja dan fasilitas kerja yang menunjang.

Kenyataan yang ditemukan dalam kegiatan pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala menunjukkan bahwa perilaku birokrasi pemerintahan banyak dipengaruhi oleh instruksi kepemimpinan atas berbagai kebijakan pelayanan administrasi yang diterapkan, dipengaruhi oleh tingkat kemampuan atau kompetensi aparatur dalam menjalankan pekerjaan organisasi, pengaruh penghargaan yang menumbuhkan

semangat dan dorongan bagi aparatur untuk menjalankan aktivitasnya dengan baik, serta dukungan fasilitas kerja yang mendukung berupa sarana, prasarana, alat dan perlengkapan kerja yang memadai untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Melalui perilaku birokrasi yang konsekuen diterapkan dengan meminimalkan faktor-faktor yang menghambat, aparatur birokrasi pemerintahan kecamatan mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang peduli, berdisiplin dan bertanggungjawab menjalankan pelayanan administrasi publik sesuai peraturan perundang-undangan yang ditetapkan, sehingga terwujud optimalisasi pelayanan administrasi publik yang diharapkan. Lebih jelasnya ditunjukkan kerangka konseptual di bawah ini:



Gambar 1
Kerangka Konseptual

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Perilaku Birokrasi

Berdasarkan etimologi kata perilaku birokrasi (*bureacracy behavior*) berasal dari dua kata yaitu perilaku dan birokrasi. Perilaku artinya perbuatan atau tindakan yang merespon seseorang untuk berbuat sesuatu secara sadar dalam mewujudkan tujuannya. Sedangkan birokrasi artinya kantor atau meja yang dimiliki oleh orang yang berkuasa atau dengan kata lain birokrasi artinya orang yang berkuasa di belakang meja.

Menurut Thoha (2005) pengertian perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Perilaku birokrasi sangat menentukan pencapaian hasil maksimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Perilaku birokrasi tidak terlepas dari perilaku manusia yang mempunyai fungsi untuk berinteraksi antara satu individu dengan individu lainnya dalam lingkungannya.

Setiap perilaku birokrasi tidak terlepas dari karakteristik individu yang bersesuaian dengan birokrasi yang dijalankannya. Atas dasar ini maka Thoha (2005) mengemukakan pandangannya bahwa perilaku birokrasi adalah substansi dasar dari perbuatan dan tindakan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni. Ini berarti perilaku merupakan inti dari orang yang menjalankan birokrasi, sedangkan birokrasi adalah aktivitas dari hasil kerja orang-orang yang memiliki perilaku.

Robbins (2008) mendefinisikan perilaku birokrasi sebagai bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Sedangkan Davis (1989) berpendapat bahwa perilaku birokrasi adalah telaah dan penerapan sikap dan tindakan seseorang yang dapat diamati serta dipelajari bagaimana seseorang bekerja mewujudkan tujuan organisasi organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikemukakan bahwa perilaku birokrasi adalah suatu studi yang dilakukan secara sistematis terhadap sikap dan tindakan individu dan kelompok dalam mewujudkan tujuan organisasi. Perilaku birokrasi yang baik menghasilkan hasil kerja yang optimal mewujudkan tujuan organisasi.

Hasil yang diinginkan dari setiap perilaku birokrasi adalah kualitas layanan dan kinerja. Winardi (2004) menyatakan perilaku birokrasi yang berkaitan dengan performa, yaitu perilaku yang langsung berkaitan dengan tugas pekerjaan, dan yang perlu dilaksanakan guna mencapai tujuan. Seperti halnya perilaku birokrasi yang ditunjukkan oleh aparatur dalam melaksanakan pekerjaan memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2.2 Dimensi Perilaku Birokrasi

Menurut Thoha (2005) perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antar karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Wujud dari perpaduan antara karakteristik perilaku dan birokrasi menghasilkan sebuah sikap dan tindakan yang dibutuhkan oleh organisasi.

Menurut Siagian (2008) ada enam dimensi perilaku birokrasi secara umum yaitu kepemimpinan, kepekaan, kepedulian, kedisiplinan, tanggungjawab, keadilan dan netralitas. Dimensi perilaku ini sangat mempengaruhi dan menentukan aktivitas kerja yang dilakukan oleh aparatur birokrasi.

Thoha (2008) mengemukakan bahwa wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi, meliputi tiga dimensi yaitu kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab kerja. Ketiga dimensi ini menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur dalam mengembang tugas pelayanan administrasi kepada publik. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

1. Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap dan menanggapi apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat yang dilayani. Aparatur yang peduli adalah perilaku birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan dari masyarakat.

Masih sering dijumpai dalam memberikan pelayanan administrasi aparat pemerintahan masih menunjukkan perilaku tidak peduli sebagai orientasi kekuasaan yang dianut oleh aparat birokrasi. Orientasi kekuasaan ini sering menjelma dalam sikap yang masih menonjolkan pandangan bahwa dialah yang dibutuhkan orang lain, sehingga memunculkan perilaku membiarkan seseorang yang

membutuhkan pelayanan administrasi menunggu atau mengulur waktu penyelesaian pemberian pelayanan administrasi atau bahkan menyuruh orang tersebut kembali pada waktu yang lain, padahal sebenarnya pelayanan administrasi dapat diberikan pada hari itu. Widodo (2001) menyatakan kepedualian dalam perilaku birokrasi adalah aparat yang cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya, tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan administrasi atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi pelayanan administrasi.

2. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi. Fredrich (1951) menyatakan bahwa melalui kedisiplinan dari perilaku birokrasi akan terwujud keharmonisan kerja yang dinamis dalam mencapai suatu tujuan. Keharmonisan kerja dibingkai berdasarkan aturan, kelayakan dan kepantasan untuk mewujudkan suatu kegiatan layanan yang berkualitas dan memuaskan.

Menyikapi pentingnya pandangan tentang kedisiplinan dalam perilaku birokrasi, Semil (2005) menyatakan bahwa mengembang suatu kemampuan menjalankan kedisiplinan sebagai perwujudan perilaku birokrasi berarti telah mampu mengarahkan semua tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. Yaris (2005) menyatakan kedisiplinan merupakan prinsip yang dimiliki oleh orang yang memiliki

perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan, memiliki kepantasan dalam menjalankan aktivitasnya dan representatif terhadap kewenangan dalam mengembangkan kepemimpinan organisasi.

Memajukan suatu organisasi dalam bingkai birokrasi, kedisiplinan merupakan perwujudan perilaku birokrasi yang sangat konstruktif untuk mewujudkan keselarasan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi. Hart (2005) menyatakan ciri dari kedisiplinan sebagai perwujudan perilaku birokrasi yaitu: 1) selalu mengembangkan kemampuan untuk taat terhadap aturan kerja yang mendorong untuk senantiasa menunjukkan kerajinan, kehadiran dan kepatuhan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya; 2) mengembangkan kelayakan representatif dengan menunjukkan konsep diri melalui kepribadian yang konsisten dengan komitmen dan tegas dalam kebenaran; dan 3) memiliki kepantasan dalam kepribadian dan suritauladan untuk mengembangkan tugas dengan baik.

Surich (2008) menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan perwujudan perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan kerja, mengembangkan kelayakan kerja dan selalu menunjukkan kepantasan mengembangkan kemampuannya untuk mencapai tujuan organisasi. Gebrald (2007) menyatakan kedisiplinan menjadi prasyarat utama dalam melakukan perwujudan perilaku birokrasi yang dipimpin dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dipahami bahwa kedisiplinan kerja merupakan unsur penting dalam menentukan dan

mengembangkan perilaku birokrasi untuk menjalankan aktivitas pelayanan administrasi dalam mewujudkan kualitas pelayanan administrasi yang memuaskan dalam suatu organisasi.

3. Tanggungjawab

Tanggungjawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja ataupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. Kewajiban merupakan sesuatu yang dibedakan terhadap seseorang. Oleh karena itu orang yang bertanggungjawab dapat memperoleh kebahagiaan, sebab ia dapat menunaikan kewajibannya. Kebahagiaan tersebut dapat dirasakan oleh dirinya atau oleh orang lain. Tanggungjawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian (Thoha, 2008).

Aparat sebagai birokrat berkedudukan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, wajib bersikap melayani dan mempertanggungjawabkan perbuatannya kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban pegawai terhadap masyarakat dapat berupa pelayanan administrasi prima, ditandai oleh sikap perilaku yang baik serta fasilitas pelayanan administrasi yang memadai dan hasil pelayanan administrasi yang memuaskan. Hasil pelayanan administrasi tersebut berupa penyelesaian pekerjaan yang tuntas, teliti, terjamin dan tak kalah pentingnya adalah pelayanan administrasi tersebut tidak berpihak, karena dilandasi oleh rasa tanggungjawab dan pengabdian.

2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi, menurut Dwiyanto (2009) ditentukan oleh kepemimpinan organisasi, kompetensi aparatur, pemberian penghargaan dan ketersediaan fasilitas kerja. Faktor-faktor ini menjadi faktor pendukung dan penghambat terhadap keberhasilan perilaku birokrasi untuk mewujudkan optimalisasi layanan sebagai salah satu tujuan organisasi.

Berikut diuraikan faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi terdiri atas:

1. Kepemimpinan

Menurut Gibson (2010) kepemimpinan organisasi merupakan faktor penting dalam menentukan perilaku birokrasi. Kepemimpinan yang kuat memberi dukungan besar terhadap perilaku aparatur untuk memberikan prestasi birokrasi. Sebaliknya kepemimpinan yang lemah merupakan faktor kelemahan yang mempengaruhi perilaku birokrasi tidak mampu berkembang dan maju dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Thoha (2005:48) membedakan definisi pemimpin dengan kepemimpinan. Pimpinan adalah hak setiap orang untuk menjadi pemimpin, baik memimpin dirinya sendiri, keluarga, kelompok masyarakat atau organisasi. Sedangkan kepemimpinan adalah hak seseorang untuk memimpin karena diangkat berdasarkan kesepakatan dari hasil keputusan berdasarkan aturan. Jadi kepemimpinan cenderung bersifat pengangkatan seseorang

berdasarkan jabatan yang diakui oleh aturan yang mengikat untuk memimpin dalam rangka mengarahkan, menggerakkan dan mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan bersama.

Robbins (2008) menyatakan bahwa kepemimpinan organisasi merupakan inti dari manajemen SDM dalam mencapai tujuan. Keberadaan kepemimpinan dalam suatu organisasi sangat menentukan dilihat dari aspek pengambilan keputusan (*decision maker*). Hasil pengambilan keputusan dari kepemimpinan organisasi tergantung pada karakteristik kepemimpinan seorang pemimpin.

Robbins (2008) menyatakan karakteristik kepemimpinan organisasi dilihat dari empat aspek yaitu perilaku, sifat, gaya dan tipe. Diantara karakteristik kepemimpinan tersebut sangat diperlukan dalam melakukan pembinaan, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu karakteristik kepemimpinan dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan.

Menurut Makawimbang (2009) bahwa gaya kepemimpinan dibedakan atas gaya otokratis (otoriter), kepemimpinan demokratis dan kepemimpinan kendali bebas. Gaya kepemimpinan otokratis merupakan gaya kepemimpinan yang menempatkan kekuasaan di tangan satu orang pemimpin yang paling berkuasa. Gaya kepemimpinan demokratis menempatkan kepemimpinan yang didominasi oleh perlindungan dan penyelamatan dengan mengembangkan hubungan yang saling menghormati dan

menghargai sesama manusia. Dan gaya kepemimpinan kendali bebas yaitu gaya perilaku pimpinan yang selalu melakukan motivasi atau menggerakkan bawahannya dalam mengambil keputusan.

Memahami pentingnya gaya kepemimpinan dalam suatu organisasi, setiap pimpinan dilihat gaya kepemimpinannya tidak terlepas dari enam aspek. Goleman (2005) menyatakan bahwa ada enam aspek penting kepemimpinan dalam mengarahkan bawahannya, membawa dan mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Keenam gaya kepemimpinan tersebut meliputi:

- a. Gaya paksaan yaitu seorang pemimpin harus mampu memaksa bawahannya untuk menjalankan segala perintahnya mencapai tujuan organisasi.
- b. Gaya otokrasi yaitu seorang pemimpin yang mampu melibatkan diri dalam segala aktivitas yang dikerjakan bersama dengan mengajak bawahannya.
- c. Gaya afiliasi yaitu seorang pemimpin mampu mengembangkan berbagai kebebasan dalam bekerja bersama dengan bawahannya.
- d. Gaya demokrasi yaitu seorang pemimpin senantiasa mengambil keputusan demokratis dengan mendengarkan dan melibatkan bawahannya mengemukakan pendapat.
- e. Gaya kecepatan yaitu seorang pemimpin harus cepat mengambil tindakan dalam mewujudkan tujuan organisasi.
- f. Gaya pelatih yaitu seorang pemimpin harus mampu melatih dan mendidik bawahannya untuk bersama mewujudkan tujuan organisasi.

Batasan kepemimpinan adalah suatu pengertian yang bersifat umum bahwa istilah ini memberikan definisi tentang makna gaya kepemimpinan yang cenderung dilihat dari sosok pemimpin di dalam memimpin berdasarkan gaya paksaan, otokrasi, afiliasi, demokrasi, kecepatan dan pelatih.

2. Kompetensi

Donald (2008) menyatakan bahwa filosofi penting dari perilaku birokrasi adalah perbaikan dan peningkatan kompetensi aparatur. Kompetensi merupakan faktor yang menentukan keberhasilan atau gagalnya seseorang dalam mengembangkan perilaku birokrasinya. Kompetensi aparatur ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan penguasaan kerja yang menjadikan aparatur mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang baik, sedangkan kompetensi aparatur yang memiliki pengetahuan yang rendah, tidak terampil, tidak berpengalaman dan tidak cakap mempengaruhi seseorang sulit mengembangkan perilaku birokrasinya.

Kompetensi menjadi bagian penting dari keberhasilan sumber daya manusia dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Kompetensi berasal dari kata *competent* yang berarti mampu sepadan dengan kata *ability* atau kemampuan. Kompetensi ini berkaitan dengan potensi yang dimiliki individu sumber daya manusia dalam berperilaku dan bertindak untuk mencapai tujuannya (Walker, 2007).

Teori pemecahan masalah atau *problem solve* yang dikemukakan oleh Silvatore (2007) bahwa rendahnya kualitas SDM menjadi masalah bagi perusahaan dan salah satu solusi pemecahan

masalah adalah peningkatan kompetensi individu SDM. Ini menunjukkan bahwa dalam perusahaan kompetensi individu SDM berperan penting untuk pencapaian tujuan perusahaan. Kompetensi SDM yang profesional menjadi solusi dalam pemecahan masalah individu dan perusahaan SDM.

Teori orientasi kualitas yang dikemukakan oleh Stonner (2007) menguraikan interpretasi kompetensi yang menyatakan bahwa setiap individu yang berkompetensi tidak terlepas dari orientasi kualitas. Orientasi kualitas selalu mengutamakan hasil kerja yang terbaik dari kerja keras tanpa kenal lelah. Semakin banyak tantangan kerja semakin menciptakan peluang untuk mewujudkan orientasi kualitas. Teori orientasi kualitas ini berkaitan dengan permasalahan kompetensi individu.

Teori kemampuan terpadu yang dikemukakan Gully (2008) bahwa kemampuan terpadu seseorang diukur dari orientasi kualitas, kemampuan dalam memecahkan masalah, terampil dalam perencanaan, mau bekerja tim dan mandiri. Penilaian lain dari suatu keberhasilan perusahaan terletak pada adanya tim kerja. Tim kerja menjadi salah satu aspek yang menentukan perusahaan mampu berkembang dan maju. Teori tim kerja yang dikemukakan oleh Stefhani (2006) bahwa perusahaan yang kuat ada pada tim kerja yang memiliki kompetensi. Menilai kompetensi tim dapat dilihat dari profesionalisme kerja dengan menempatkan orang-orang yang berkompeten sesuai dengan bidangnya yang memiliki statemen tim yang kuat adalah tim yang profesional di bidangnya.

Profesionalisme kerja dari individu yang berkompeten dalam suatu perusahaan, tercermin pada kemandirian kerja. Teori kemandirian (*independence theory*) yang dikembangkan oleh Koch (2007) menyatakan bahwa individu yang handal dan profesional merupakan kompetensi kemandirian. Kemandirian adalah wujud inisiatif dan perilaku yang mampu berdiri di atas kompetensi yang dimilikinya.

Individu yang mandiri dalam suatu perusahaan selalu menghasilkan orang-orang yang berkompetensi berdasarkan karyanya. Teori kreasi menurut Valhindano (2006) bahwa cerminan kompetensi seseorang terlihat pada kemampuan kreasi yang bermanfaat dan berguna. Tentunya menilai kreasi seseorang sama dengan menilai kompetensi yang dimiliki oleh individu SDM.

Kompetensi sumber daya manusia berdasarkan teori sudut pandang kompetensi yang dikemukakan oleh Donald (2007) yang menyatakan bahwa sudut pandang kompetensi pada dasarnya adalah pengenalan tentang kompetensi sumber daya manusia dengan memperkenalkan konsep "KSEA" bahwa setiap pengembangan diri yang dimiliki manusia diamati atau dilihat dari empat sisi sudut pandang yang berbentuk integrasi yaitu pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), pengalaman kerja (*experience*), dan sikap (*attitude*).

Teori di atas disebut dengan *windows focus theory from Donald* dengan konsep KSEA (*Knowledge, Skill, Experience, Attitude*). Fokus atau inti teori jendela ini adalah kompetensi sumber daya manusia.

Setiap individu sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan ditunjang dengan keterampilan merupakan sumber daya manusia yang handal. Sumber daya manusia yang memiliki keterampilan ditunjang dengan pengalaman kerja yang matang merupakan sumber daya manusia yang kapabilitas. Sumber daya manusia yang memiliki pengalaman kerja dengan sikap yang tinggi, akan menjadi sumber daya manusia yang profesional. Demikian halnya sumber daya manusia yang memiliki sikap tinggi dengan berbagai multi-disiplin pengetahuan yang ditekuni akan menjadi sumber daya manusia yang cerdas.

Memahami teori kerja tersebut di atas, ini relevan dengan teori dinamika yang dikemukakan Rothwell (2007). Teori ini menjelaskan bahwa dalam diri manusia terdapat dinamika perilaku dan tindakan untuk rajin dan malas. Biasanya individu yang memiliki tingkat kerajinan berarti memiliki potensi dinamika kerja yang tinggi. Sebaliknya bila memiliki tingkat kemalasan berarti dinamika kerja rendah. Pengertian dinamika kerja adalah perubahan yang menentukan potensi seseorang berhasrat atau tidak dalam menghadapi pekerjaan.

Menurut Thierauf (2008) pemahaman mengenai kompetensi individu mempunyai keterkaitan dengan teori kerja. Teori ini menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memerlukan orang-orang yang berkompetensi di bidangnya. Artinya, antara aktivitas kerja dan kompetensi menjadi satu kesatuan dalam menghasilkan penilaian tentang pekerjaan.

Pandangan tentang kompetensi juga dikemukakan oleh Roger dalam Harijaya (2010) yang memperkenalkan konsep siklus pengembangan diri. Pada intinya bahwa setiap sumber daya manusia yang berkembang dan maju, tidak terlepas dari empat unsur yang saling berkaitan yaitu unsur pengetahuan sesuai latar belakang pendidikan, keterampilan sesuai dengan tingkat keahlian, pengalaman kerja sesuai masa kerja dan sikap sesuai dengan penguasaan kerja.

Kompetensi dilihat dari orientasi kualitas tercermin dari empat aspek yaitu pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan penguasaan kerja. Harry (2011) menyatakan untuk melihat orientasi kualitas kompetensi individu sumber daya manusia dinilai dari pengetahuan kerja yang dipahami sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki, keterampilan dari berbagai diklat pelatihan yang diikuti, pengalaman dari masa kerja yang dilalui dan penguasaan kerja berdasarkan ketekunan yang dimiliki.

Gully (2008) menyatakan bahwa unsur yang membangun kompetensi berupa pengetahuan kerja, keterampilan, pengalaman dan sikap dalam penguasaan kerja. Semakin tinggi pengetahuan kerja seseorang semakin terampil dalam mengembangkan kreativitas kerja sesuai tingkat pengalaman dan sikap penguasaan pada bidang kerja yang ditekuni.

3. Penghargaan

Mangkunegara (2008) menyatakan bahwa penghargaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi. Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam

implementasi perilaku birokrasi. Setiap orang senang mendapatkan pujian, pengakuan, prestasi kebanggaan dalam bekerja, karena itu setiap pekerjaan yang mendapatkan penghargaan mempengaruhi perbaikan perilaku birokrasi seseorang. Sebaliknya organisasi yang jarang memberikan penghargaan mempengaruhi moral dan mental aparatur untuk berperilaku positif dalam menjalankan aktivitas kerjanya.

Penghargaan pada dasarnya merupakan sifat mendasar manusia yang dimiliki oleh setiap individu organisasi, karena itu sifat inilah yang senantiasa menjadi penggerak manusia untuk melakukan suatu perubahan-perubahan dalam dirinya yang timbul dari dalam atau dari luar diri manusia yang melahirkan adanya suatu motivasi. Setiap manusia mempunyai motivasi terhadap apa yang dilakukan, karena mengharapkan adanya pengakuan dan pujian, promosi, tanda jasa dan mutasi. Bentuk penghargaan tersebut pada dasarnya merupakan penghormatan yang diberikan oleh orang lain sebagai bentuk penghargaan atas aktivitas yang dibuatnya yang ditentukan oleh latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja dan pangkat/golongan (Mangkunegara, 2008).

Nisbith (2003) penghargaan sebagai bentuk motivasi yang sangat diharapkan oleh individu organisasi dalam melaksanakan aktivitas kerjanya. Tidak satupun dari individu organisasi yang melakukan aktivitas kerja tidak memerlukan adanya pengakuan/pujian atas hasil kerja yang dicapai, promosi kerja dan pemberian tanda jasa serta mutasi kerja atas apa yang telah dilakukan dalam mencapai

tujuan organisasi. Pemberian penghargaan tersebut ditentukan oleh latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja dan pangkat/golongan yang dimiliki oleh sumber daya manusia, sehingga layak untuk dipromosikan.

Setiap perusahaan atau instansi harus mampu menempatkan sumber daya manusianya pada posisi yang tepat yaitu menempatkan mereka dalam posisi yang sesuai dengan disiplin ilmu, kemampuan, keterampilan dan keahlian seorang sumber daya manusia. Sesungguhnya penempatan sumber daya manusia pada posisi yang tepat adalah masalah yang sangat penting, namun kenyataannya masih banyak juga yang mengabaikan masalah ini.

4. Fasilitas Kerja

Davis (2009) menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan perilaku birokrasi dalam bekerja adalah ketersediaan fasilitas kerja meliputi fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia dan lengkap untuk menjalankan atau melakukan aktivitas kerja dalam memberikan pelayanan administrasi. ketersediaan fasilitas kerja yang cukup dan lengkap sangat membantu mental aparatur dalam menghadapi pekerjaan yang dijalankannya. Sedangkan fasilitas yang kurang tersedia dan lengkap mempengaruhi atau melemahkan semangat aparatur untuk mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang baik dalam menjalankan pekerjaannya. Sering mengeluh, protes dan tidak memiliki inovatif dikarenakan fasilitas kerja yang tidak tersedia dan tidak mendukung.

Keberhasilan manajemen organisasi dapat diterapkan dengan baik dalam mewujudkan tujuan organisasi tidak terlepas dari peranan sarana dan prasarana yang tersedia dan mendukung. Stuggard (2009) menyatakan bahwa keberadaan fasilitas kerja sebagai alat dan fasilitas yang mendukung terwujudnya proses keberhasilan organisasi. Fasilitas kerja menjadi penting dan utama dalam beraktivitas untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Memahami keberadaan fasilitas kerja menjadi suatu yang sangat penting dan perlu dipertimbangkan oleh setiap organisasi agar dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh sumber daya manusia dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi mewujudkan tujuan organisasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari andil fasilitas kerja yang tersedia dan lengkap untuk menunjang proses aktivitas kerja. Ndraha (2010) menyatakan bahwa fasilitas kerja menjadi penting untuk diadakan dan disediakan untuk menunjang keberhasilan organisasi mewujudkan tujuannya.

Arti penting fasilitas kerja dalam suatu organisasi adalah urgen, vital dan menentukan keberhasilan suatu organisasi. Helen (2013) menyatakan fasilitas kerja diperlukan untuk lima hal yaitu: 1) sebagai alat untuk memperlancar proses beraktivitas; 2) sebagai perlengkapan yang menunjang aktivitas mudah dilaksanakan; 3) sebagai media atau wadah yang mendukung aktivitas kerja dan 4) sebagai fasilitas kerja yang penting dan diperlukan.

2.4 Konsep Pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga

Pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi pemerintah kepada masyarakat sebagai pelaksanaan tugas umum pemerintahan. KTP dan KK merupakan bentuk implementasi pendaftaran penduduk yang diselenggarakan oleh pemerintah. KTP dan KK sebenarnya merupakan tanda bukti bahwa warga negara yang bersangkutan telah terdaftar sebagai penduduk pada suatu wilayah tertentu dalam negara kesatuan Republik Indonesia. Hal ini berarti jenis kartu tersebut merupakan bagian dari sistem informasi kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan informasi kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan informasi kependudukan ini didasari oleh berbagai bentuk kebijakan publik, baik berupa undang-undang, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri maupun berbagai Peraturan Daerah.

Ditinjau dari aspek yuridis, KTP dan KK mengandung arti yang utuh yang menunjuk satu barang atau benda sebagai tanda pengenal identitas diri seseorang. KTP dan KK dipergunakan oleh pemerintah dalam mengadministrasikan penduduk guna mengetahui identitas warga masyarakat sekaligus memberikan status kewarganegaraan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat digambarkan bahwa KTP dan KK adalah merupakan suatu benda yang dibutuhkan oleh masyarakat dan pemerintah. Dihubungkan dengan konsep pelayanan administrasi

umum, memberikan pelayanan administrasi KTP dan KK menjadi salah satu kewajiban pemerintah yang merupakan bagian dari pelayanan administrasi publik.

Sebagai pelayanan administrasi publik, pengurusan tidak terlepas dari aspek-aspek pelayanan administrasi publik itu sendiri, dimana di dalamnya terdapat kewajiban pemerintah mengorganisasikan dirinya memberikan pelayanan administrasi sebaik-baiknya guna memberi layanan kebutuhan masyarakat.

Perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi ini tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu nilai-nilai, sikap, persepsi, motivasi, struktur, organisasi, peran aparat dalam organisasi tersebut, teknologi yang digunakan dan lingkungan. Oleh karena itu, faktor-faktor itu sendiri menjadi hal yang penting dalam penelitian mengenai perilaku birokrasi khususnya dalam kasus pelayanan administrasi KTP dan KK.

Dalam pelayanan administrasi KTP dan KK sebagai pelayanan administrasi publik, tidak terlepas dari beberapa hal dasar yang perlu dipahami dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan sebagaimana diungkapkan Sanapiah (2000) sebagai berikut:

Memahami hakekat kepuasan total pelanggan masyarakat yang dilayani.

- a. Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan administrasi.
- b. Membangun kualitas layanan dalam proses yang tidak sekali jadi.
- c. Menerapkan filosofi, berbicara berdasarkan fakta.
- d. Menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal.

Dengan demikian pelayanan administrasi KTP dan KK sebagai perilaku yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat diharapkan secara berkesinambungan akan meningkatkan partisipasi dan dukungan masyarakat kepada birokrasi pemerintah. Dengan terbitnya serta lancarnya pelayanan administrasi KTP dan KK, sehingga memuaskan masyarakat memiliki kecenderungan tingginya dukungan kepada birokrasi sehingga semua program dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian keberadaan birokrasi pemerintah bukan hanya karena adanya dukungan formal legalistik tetapi eksistensinya didukung dan dibutuhkan oleh masyarakat. Prosedur dan tata cara penerbitan KTP dan KK diuraikan sebagai berikut:

a. Persyaratan:

- 1) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk baru
- 2) Surat Pengantar dari RT/RW
- 3) Kartu Keluarga
- 4) KTP dan KK yang telah habis masa berlakunya
- 5) Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 3 lembar dengan tampak wajah meliputi 70% bidang foto dan latar belakang putih.

b. Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk:

- 1) Surat Pengantar dari RT/RW
- 2) Kartu Keluarga
- 3) KTP dan KK yang telah habis masa berlakunya
- 4) Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 3 lembar dengan tampak wajah meliputi 70% bidang foto dan latar belakang putih.

c. Perbaikan KTP dan KK:

- 1) Surat Pengantar dari RT/RW
- 2) Kartu Keluarga
- 3) KTP dan KK yang telah habis masa berlakunya
- 4) Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 3 lembar dengan tampak wajah meliputi 70% bidang foto dan latar belakang putih.
- 5) Surat Keterangan hilang dari Kepolisian bagi mereka yang kehilangan KTP dan KK.
 - a. Bentuk masukan, b. Formulir Kartu Tanda Penduduk (model FS-01), c. Bentuk keluaran kartu tanda penduduk.

d. Prosedur:

- 1) Masing-masing Penduduk/Pemohon berkewajiban:
 - a) Mengisi permohonan KTP dan KK
 - b) Melampirkan persyaratan yang dibutuhkan
 - c) Membayar biaya pembuatan KTP dan KK formulir di Kantor Desa/ Lurah.
- 2) Masing-masing Desa, Kelurahan berkewajiban:
 - a) Mengumumkan kepada penduduk diwilayahnya tentang berlakunya KTP dan KK baru (KTP dan KK Nasional)
 - b) Mengundang penduduk/wajib KTP dan KK dalam wilayahnya untuk datang ke kantor desa/kelurahan guna diambil identitasnya dalam rangka pembaharuan KTP dan KK dengan mengisi formulir isian.
 - c) Menerima dan meneliti berkas permohonan KTP dan KK dan persyaratannya.

- d) Menerima titipan biaya KTP dan KK/formulir KTP dan KK dan memberikan resmi tanda terima permohonan (formulir FS-03 lembar III).
 - e) Mengarsipkan formulir model FS-03 lembar II.
 - f) Menyiapkan dan mengirimkan berkas permohonan KTP dan KK dan di stempel lunas pada Dinas Tenaga Kerja dan Kependudukan dan selanjutnya ke Kecamatan.
- 3) Masing-masing Kecamatan berkewajiban:
- a) Menerima dan meneliti berkas permohonan KTP dan KK yang diterima dari kelurahan.
 - b) Melakukan perekaman data sesuai formulir FS-03 lembar I.
 - c) Mengarsipkan berkas permohonan KTP dan KK.
 - d) Melakukan pengiriman hasil perekaman data dalam bentuk file komputer ke Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Kependudukan melalui sarana telepon atau disket.
- 4) Dinas Tenaga Kerja dan Kependudukan berkewajiban:
- a) Bendaharawan menerima penyetoran biaya KTP dan KK/biaya formulir KTP dan KK, dari desa/lurah sesuai jumlah permohonan yang dibubuhi stempel lunas.
 - b) Berkas permohonan KTP dan KK dibukukan pada koordinator kecamatan masing-masing.
 - c) Melakukan proses penerimaan hasil perekaman data dan kecamatan.
 - d) Melakukan proses verifikasi data ke bagian data kependudukan.

e) Melakukan proses penerbitan data KTP dan KK (model FS-03).

f) Mengirim KTP dan KK ke Kecamatan.

5) Masing-masing Kecamatan berkewajiban:

a) Menerima, meneliti dan menandatangani KTP dan KK.

b) Mengirim KTP dan KK ke Kelurahan

6) Masing-masing Kelurahan berkewajiban:

Menerima resi tanda terima permohonan dan menyerahkan KTP dan KK kepada penduduk yang bersangkutan.

Proses pelayanan administrasi pengolahan KTP dan KK dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kegiatan Perekaman, data hasil pengisian formulir permohonan KTP dan KK yang telah diisi dikumpulkan kemudian direkam. Perekaman bermakna menulis atau memindahkan data hasil pengisian formulir kedalam disket. Selanjutnya data hasil rekaman tersebut diproduksi dalam bentuk yang dapat dibaca oleh mesin komputer dalam bentuk kartu plong, pita magnetis, dan disket.
- b. Kegiatan klasifikasi, setelah data yang masuk dan terkumpul itu direkam kedalam disket, maka selanjutnya dikelompokkan sesuai dengan jenisnya masing-masing. Maksudnya data hasil rekaman tersebut dikelompokkan berdasarkan wilayah masing-masing sesuai dengan kodenya dapat berbentuk huruf atau nomor (angka).
- c. Kegiatan penyortiran, kegiatan ini menyangkut pengaturan kembali data hasil pengolahan yang sudah direkam dan diklasifikasi itu secara urut sesuai dengan sifat umumnya. Biasanya data disusun menurut nomor abjad.

- d. Kegiatan perhitungan (kalkulasi), setelah menempuh ketiga langkah tersebut, selanjutnya melakukan perhitungan (kalkulasi) adalah kegiatan penambahan, pengurangan dan pembagian terhadap data hasil komputerisasi KTP dan KK. Melalui tahap ini dilihat dan diketahui hasil input disesuaikan dengan output yang dihasilkan, dan apabila ada kekurangan maka akan ada perbaikan pada hasil komputerisasi.
- e. Kegiatan pengikhtisaran, kegiatan ini menyangkut bentuk jumlah dan hasil yang diperoleh, kemudian pencetakan hasil komputerisasi KTP dan KK. Selanjutnya jumlah dan hasil tersebut diidentifikasi seperti nama kode yang diperlukan.
- f. Kegiatan pelaporan, kegiatan terakhir merupakan rangkaian dari proses pengolahan data yang kemudian hasilnya berupa pencetakan KTP dan KK. Kemudian hasilnya dikirim ke kecamatan, dan kecamatan mendistribusikan kekelurahan untuk dibagikan kepada masyarakat.

2.5 Kajian Ilmu Pemerintahan

Kajian ilmu pemerintahan menguraikan aktivitas birokrasi pemerintahan mempunyai hubungan antara perilaku organisasi dengan kualitas pelayanan administrasi. Perilaku birokrasi pemerintahan yang baik selalu mengutamakan pentingnya peningkatan pelayanan administrasi. Antara perilaku birokrasi pemerintahan dan pelayanan administrasi mempunyai hubungan yang erat. Gibson (2010) menyatakan bahwa birokrasi pemerintahan lebih unggul dari setiap bentuk apapun, termasuk dalam mengembangkan perilaku birokrasi pemerintahan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang diterapkan dalam suatu organisasi.

Pandangan teori ini telah mempertegas bahwa suatu birokrasi pemerintahan tidak terlepas dari perilaku orang-orang yang berada dalam suatu organisasi untuk mengembangkan suatu keunggulan dalam mencapai tujuan organisasi berdasarkan kondisi keidealan dari dinamika aktivitas pelayanan administrasi yang diterapkan dalam suatu organisasi.

Tipe ideal yang digambarkan oleh Max Weber dalam Santoso (2005) mempunyai empat ciri utama yang menunjukkan pengertian atau konsep tentang birokrasi pemerintahan sebagai berikut: 1) adanya suatu struktur hirarkis yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi; 2) adanya posisi-posisi atau jabatan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggungjawab yang tegas; 3) adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi dan standar-standar formal yang mengatur tata kerja organisasi dan tingkah laku para anggotanya; dan 4) adanya personil yang secara teknis memenuhi syarat, yang dipekerjakan atas dasar karir, dengan promosi yang didasarkan pada kualifikasi dan penampilan.

Moorhead dan Griffin (2002) mengemukakan suatu konsep birokrasi pemerintahan yang merupakan penjabaran dari teori yang diperkenalkan oleh Max Weber bahwa birokrasi pemerintahan adalah karakteristik hirarki wewenang, sistem prosedur, peraturan dan pembagian kerja yang menghasilkan logika rasionalitas efisiensi dan efektivitas yang diterapkan sesuai dengan pengembangan organisasi.

Benveniste (1994) mendefinisikan birokrasi pemerintahan sebagai suatu organisasi besar di mana peraturan-peraturan dan rutinitas digunakan secara berlebihan, disamping juga terlalu tingginya tingkat

hirarki, sehingga anggota organisasi diarahkan menangani pekerjaan yang terspesialisasi dan dilakukan berulang-ulang, disamping juga organisasi dibagi ke dalam unit-unit kecil agar struktur organisasi menjadi kompleks dengan pembuatan keputusan yang berkepanjangan.

Birokrasi pemerintahan dalam suatu organisasi diperlukan berbagai pemahaman dan pengembangan teori birokrasi pemerintahan itu sendiri. Birokrasi pemerintahan pada prinsipnya adalah kegiatan yang dilakukan oleh unsur organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Martoyo (2003) mengemukakan teori fungsi birokrasi pemerintahan yang diadopsi dari Foyel mengemukakan bahwa setiap birokrasi menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan administrasi yang terbaik dan berkualitas.

Beranjak dari fungsi birokrasi pemerintahan, maka struktur organisasi juga memainkan peranan penting yang dimainkan oleh perilaku organisasi dalam mencapai tujuannya. Tujuan dari birokrasi pemerintahan diterapkan, menurut Hedger (2004) pada prinsipnya birokrasi pemerintahan diterapkan berdasarkan struktur dan fungsi yang melibatkan adanya perilaku, fungsi, individu dan lingkungan yang mempengaruhi suatu kegiatan pelayanan administrasi yang diterapkan oleh suatu organisasi birokrasi pemerintahan kepada publik yang dilayani.

Perkembangan birokrasi pemerintahan yang diterapkan pada kebanyakan organisasi pada dasarnya menjadi suatu pengembangan ilmu pemerintahan baru (*kybernologi*) yang mengajarkan bahwa birokrasi pemerintahan merupakan wujud konkrit dari serangkaian kegiatan pelayanan administrasi. Ndraha (2005) mengemukakan bahwa

pemerintahan pada dasarnya merupakan birokrasi pemerintahan yang menjalankan bentuk-bentuk atau unsur pelayanan administrasi kepada publik sesuai dengan wujud perilaku organisasi yang diterapkannya.

Memahami teori birokrasi pemerintahan dan beberapa konsep kunci yang dikemukakan oleh para ahli di atas, pada intinya birokrasi pemerintahan diartikan sebagai bagian dari struktur organisasi yang kompleks untuk menghasilkan suatu perbuatan atau keputusan organisasi di dalam mencapai tujuan organisasi. Tujuan tersebut sangat diperlukan untuk memberikan adanya kepercayaan bahwa birokrasi pemerintahan dalam suatu organisasi seperti pemerintahan dapat menjalankan struktur dan fungsi yang dimilikinya sesuai dengan serangkaian kemampuan perilaku organisasi mengembangkan organisasi tersebut.

Teori perilaku birokrasi pemerintahan pada dasarnya dikembangkan berdasarkan kemampuan integrasi yang membentuk perilaku birokrasi pemerintahan yang di dalamnya terdiri dari aspek kognitif berupa pengetahuan, aspek afektif berupa sikap dan kemampuan psikomotorik (tindakan). Gibson (2010) menyatakan bahwa rumusan dari perilaku organisasi yang diterapkan dalam suatu organisasi dibangun berdasarkan fungsi yang didalamnya terdapat berbagai individu yang berperilaku dan kondisi lingkungan yang mempengaruhi perilaku seseorang. Lebih jelasnya ulasan tersebut sebagai berikut:

$$B = f(I, E)$$

Keterangan:

B = *Behavior* (perilaku)
 f = *Function* (fungsi)
 I = *Individual* (individu)
 E = *Environment* (lingkungan)

Rumusan perilaku organisasi yang dikemukakan oleh Gibson dari Kurt Lewis yang diuraikan oleh Ndraha (2005) bahwa perilaku organisasi merupakan fungsi dari suatu kondisi yang mempengaruhi unsur pelayanan administrasi yang ditentukan oleh keberadaan individu dan lingkungan.

Memahami perilaku birokrasi pemerintahan, perlu dipahami pengertian mengenai perilaku yang berasal dari kata "laku" yang secara rasional biasa disebut aktivitas, aktivitas ini dipengaruhi oleh pengetahuan, sikap dan tindakan dari individu yang melakukan kegiatannya dalam birokrasi pemerintahan. Winardi (2004:15) menyatakan bahwa perilaku organisasi merupakan sasaran atau komponen yang sangat menentukan keberhasilan suatu kegiatan organisasi tercapai. Karenanya perilaku pegawai sebagai manusia memiliki kaitan terhadap organisasi dalam mencapai tujuannya.

Setiap organisasi dalam kebutuhan lingkungan dan individu dalam suatu organisasi, maka aspek dimensi struktur organisasi diperlukan. Griffin (2002) memahami makna perilaku organisasi sebagai bagian dari teori organisasi. Pandangan tersebut mengungkapkan bahwa teori organisasi merupakan cara berpikir tentang organisasi yang berdasarkan pola dan peraturan dalam desain organisasi dan perilaku manusianya. Desain organisasi berhubungan dengan proses operasional untuk menciptakan struktur tugas dan wewenang yang akan menjadi ciri aktivitas anggotanya.

Memahami perilaku organisasi, berarti memahami tentang unsur-unsur yang menjadi bagian dari perilaku birokrasi pemerintahan dalam

suatu organisasi. Biasanya perilaku birokrasi pemerintahan yang baik akan menunjukkan pencapaian tujuan birokrasi pemerintahan yang lebih utama dan unggul dalam berbagai prospektifnya atas berbagai kegiatan pelayanan administrasi yang diterapkan. Ndraha (2005) mengemukakan teori pelayanan administrasi birokrasi pemerintahan dari Kevin Richard yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi ditentukan oleh penerapan nilai-nilai, sikap dan kepuasan kerja.

Gibson (2010) memperkenalkan teori perilaku organisasi bahwa kemajuan suatu organisasi ditentukan oleh perilaku organisasi yang mengembangkan nilai, sikap dan kepuasan kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Kaitan perilaku birokrasi pemerintahan dengan tujuan pelayanan administrasi yang diharapkan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan langkah dalam memberikan pelayanan administrasi yang terbaik sebagai konsekuensi dari tujuan birokrasi pemerintahan. Langkah perilaku birokrasi pemerintahan yang ingin dicapai biasanya merupakan kumpulan tahapan-tahapan suatu aktivitas kerja yang diterapkan mulai dari input, proses, output dan outcome dari kegiatan pelayanan administrasi yang diterapkan sesuai nilai, sikap dan kepuasan kerja.

Martoyo (2003) menyatakan bahwa wujud dari perilaku birokrasi pemerintahan adalah terwujudnya fungsi tindakan dari perlakuan yang dijalankan oleh individu birokrasi pemerintahan dan kondisi lingkungan birokrasi pemerintahan sesuai nilai, sikap dan kepuasan kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Memahami suatu perilaku birokrasi pemerintahan dalam berbagai kegiatan pelayanan administrasi yang diterapkan dalam suatu organisasi pada dasarnya adalah memahami teori kemanusiaan yang diperkenalkan oleh Hedger (2004) menyatakan bahwa perilaku birokrasi pemerintahan adalah wujud perilaku kemanusiaan dalam melakukan aktivitas pelayanan administrasi disesuaikan dengan nilai-nilai yang dianut, sikap yang profesional dan kepuasan kerja secara terpadu. Perilaku kemanusiaan tersebut pada dasarnya upaya dalam memberikan pelayanan administrasi yang saling menguntungkan sesuai tingkat kepentingan orang yang memberi layanan dan yang menerima pelayanan administrasi.

Wujud perilaku pelayanan administrasi kemanusiaan yang diterapkan dalam perilaku birokrasi pemerintahan yaitu mengamalkan nilai-nilai kemanusiaan sebagai pengembangan dalam melayani setiap orang untuk mendapatkan kepuasan sebagai tujuan dari pelayanan administrasi yang diterapkan dalam suatu birokrasi pemerintahan atau organisasi. Inti kemanusiaan perilaku birokrasi pemerintahan disesuaikan dengan sikap yang diambil dalam memberikan pelayanan administrasi, sehingga pelayanan administrasi yang diperoleh bernilai memuaskan sesuai kualitas layanan yang terbaik kepada pihak yang dilayani.

Teori perilaku yang dikemukakan di atas pada prinsipnya memperkenalkan bahwa perilaku birokrasi pemerintahan dalam suatu organisasi membutuhkan adanya nilai-nilai yang harus diemban, sikap yang memainkan peranan penting dalam memenuhi kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dipahami bahwa teori perilaku birokrasi pemerintahan menjadi penting dalam setiap aktivitas

pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh organisasi dalam mencapai tujuannya. Pada dasarnya perilaku birokrasi pemerintahan ditentukan oleh fungsi individu dan fungsi lingkungan dalam mengembangkan perilaku birokrasi pemerintahan sesuai dengan nilai-nilai, sikap dan kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kualitas suatu pelayanan administrasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di wilayah Kota Makassar dengan fokus penelitian pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar. Lokasi penelitian diambil dengan asumsi bahwa daerah tersebut berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data dari kantor kecamatan yang menjadi tempat penelitian. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November – Desember 2015.

Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan tentang perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Dasar Penelitian

Dasar penelitian adalah studi kasus yang memfokuskan masalah pada perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Obyek Penelitian dan Informan

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Informan

Informan penelitian adalah aparat birokrasi pemerintah di lingkup Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar dan masyarakat yang melakukan pengurusan KTP dan KK yang terdiri atas:

- a. Kepala Kecamatan Bontoala Kota Makassar 1 orang
- b. Sekretaris Kecamatan Bontoala Kota Makassar 1 orang
- c. Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Bontoala Kota Makassar 1 orang
- d. Kepala Seksi Pembangunan Kecamatan Bontoala Kota Makassar 1 orang
- e. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Bontoala Kota Makassar 1 orang
- f. Masyarakat Kecamatan Bontoala Kota Makassar 25 orang

Total informan 30 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik mengumpulkan data merupakan usaha yang mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa fakta, data dan informasi yang sifatnya valid (sebenarnya), *reliable* (dapat dipercaya) dan objektif (sesuai dengan kenyataan).

Dalam melakukan pengumpulan data, penulis melakukan pencarian data sekunder, baik yang berupa laporan, dokumen maupun literatur yang ada hubungannya dengan masalah penelitian ini. Penulis juga menghimpun data primer untuk mendukung penelitian.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik orang-orang yang telah ditetapkan menjadi informan maupun kondisi riil yang diperoleh langsung di lokasi penelitian dengan cara melakukan wawancara.

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu dengan cara mengutip atau mencatat dari dokumen yang berupa data statistik, arsip, gambar maupun grafik dari Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar. Dalam rangka pengumpulan data ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data antara lain sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik pengumpulna data di mana peneliti secara langsung mengadakan tanya jawab dengan informan yang telah ditentukan.

2. Studi Dokumentasi

Membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Jenis dan Sumber Data

Dalam proses pengumpulan data, penulis menetapkan jenis dan sumber data yang sesuai dengan data yang dibutuhkan, yakni:

1. Data primer yang diperoleh langsung dari informan, dengan memakai teknik pengumpulan data berupa interview (wawancara).
2. Data sekunder, diperoleh dengan mengumpulkan dan mencatat dokumen, catatan, laporan, maupun arsip resmi serta literatur lainnya yang relevan dalam melengkapi data penelitian.

Analisis Data

Dalam penelitian jenis deskriptif, peneliti menerjemahkan dan menguraikan data secara kualitatif, sehingga diperoleh gambaran mengenai situasi atau peristiwa yang terjadi dan juga didukung dengan bantuan data primer yang berasal dari hasil wawancara dengan para informan berdasarkan indikator yang ditentukan dalam penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Daerah Penelitian

Kecamatan Bontoala dikepalai oleh seorang Camat. Luas wilayah Kecamatan Bontoala sebanyak 2.10 km² dengan jumlah penduduk 56.956 jiwa (laki-laki sebanyak 26.587 jiwa dan perempuan 27.928 jiwa). Jumlah pegawai sebanyak 128 orang, dengan 12 kelurahan.

Visi Kecamatan Bontoala "Terwujudnya pelayanan administrasi masyarakat Kecamatan Bontoala yang maju, sejahtera dan berkualitas". Untuk menjalankan visi tersebut, maka misi Kecamatan Bontoala adalah:

1. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat dengan mengoptimalkan potensi unggulan lokal, mendorong tumbuhnya pusat kegiatan ekonomi kecil menengah, menciptakan iklim investasi yang kondusif dan peningkatan sarana pelayanan administrasi publik serta penegakan hukum.
2. Meningkatkan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, beribawa dalam pelayanan administrasi publik.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan Lingkungan dalam rangka pembenahan wilayah menjadi indah dan nyaman.

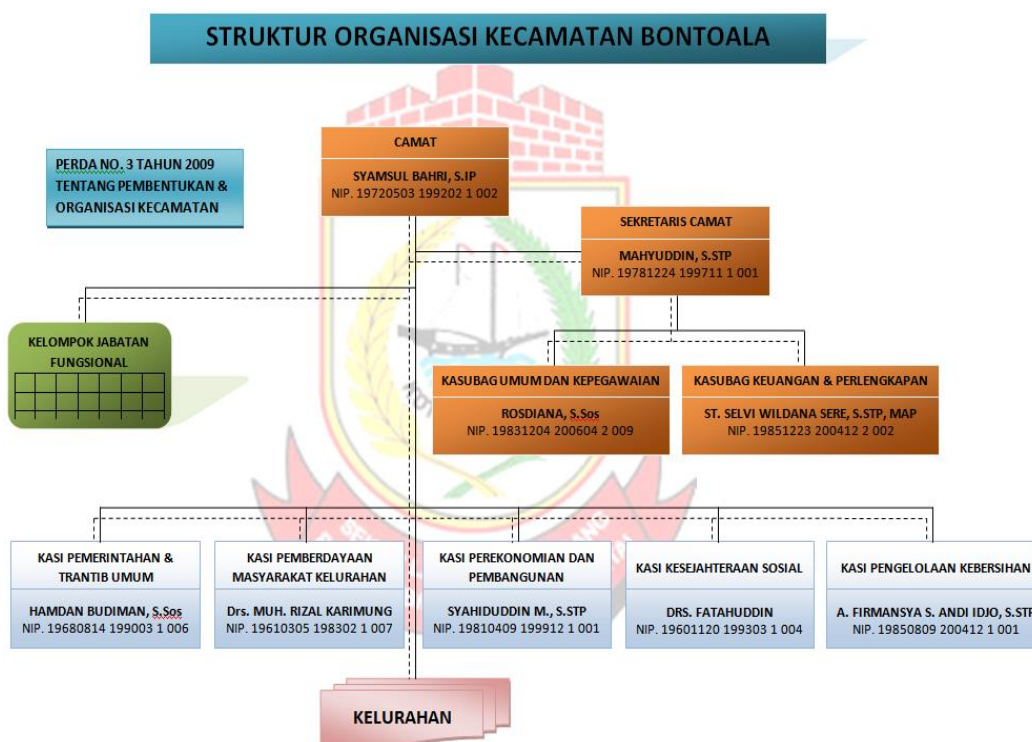
Program dan Kegiatan Kantor Kecamatan Bontoala, yaitu :

1. Program pelayanan administrasi perkantoran
2. Program Peningkatan sarana dan prasarana aparatur
3. Program peningkatan disiplin aparatur

4. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
5. Program peningkatan pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan
6. Program peningkatan pengelolaan Persampahan lingkup Kecamatan dan Kelurahan
7. Program pemberdayaan masyarakat berbasis wilayah kecamatan
8. Program peningkatan peran Kecamatan dan kelurahan
9. Program fasilitas peningkatan Perekonomian Masyarakat Kecamatan
10. Program peningkatan infrastruktur Tingkat Kecamatan dan kelurahan
11. Program peningkatan kualitas penanganan ketentraman dan ketertiban
12. Program peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat kecamatan.

Kecamatan Bontoala dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar yang baru Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kecamatan dalam Lingkup Daerah Kota Makassar dan Peraturan Walikota Makassar No. 57 Tahun 2009, maka Kecamatan berkedudukan sebagai perangkat daerah kota mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. Lebih jelasnya ditunjukkan struktur organisasi Kantor Kecamatan Bontoala sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kecamatan Bontoala



Sumber: Kantor Kecamatan Bontoala, 2015.

Kecamatan Bontoala Kota Makassar telah berupaya melaksanakan indikator kinerja sasaran melalui kegiatan sebagai berikut:

1. Sosialisasi kebijakan pengelolaan persampahan, dimana persentase capaian sekitar 99 %, hal ini disebabkan tingginya tingkat kesadaran masyarakat untuk mengetahui permasalahan pengelolaan persampahan.
2. Sosialisasi trantibmas, dimana persentase capaian sekitar 98% hal ini disebabkan peran serta masyarakat sangat diutamakan dalam peningkatan kualitas pemeliharaan trantibmas.
3. Sosialisasi perundang-undangan, dimana persentase capaian sekitar 98% hal ini disebabkan tingginya keingintahuan masyarakat untuk memahami produk peraturan perundang-undangan.

4. Sosialisasi Pokjanal posyandu, dimana persentase capaian sekitar 112% hal ini disebabkan tingginya tingkat kepedulian kader PKK dalam aktivitas kelompok posyandu.
5. Sosialisasi kebijakan kependudukan, dimana persentase capaian sekitar 85% hal ini disebabkan banyaknya masyarakat yang belum memahami program/kebijakan kependudukan.
6. Sosialisasi ibu, bayi dan anak melalui kelompok kegiatan di masyarakat, dimana persentase capaian sekitar 80% hal ini disebabkan tingginya partisipasi masyarakat dalam kegiatan kemasyarakatan.
7. Pengembangan Budaya Baca dan Pembinaan Perpustakaan
Indikator dari program diatas adalah Peningkatan Minat Baca melalui PKBM dengan Peningkatan Jumlah Pengunjung Perpustakaan dari rencana yang telah ditetapkan sampai tahun 2014 sebanyak 87%. Keberhasilan ini dicapai karena Program Pemerintah Kota yaitu Makassar Gemar Membaca (MGM) disambut baik oleh masyarakat.
8. Sosialisasi pencegahan tindak kriminal, dimana persentase capaian sekitar 85% hal ini disebabkan masyarakat sangat mendambakan terciptanya lingkungan yang aman dan tentram.
9. Sosialisasi penerapan peraturan izin mendirikan bangunan, dimana persentase capaian sekitar 90% hal ini disebabkan banyaknya masyarakat yang belum paham peraturan prosedur IMB.

10. Sosialisasi model penataan & pengelolaan PK 5, dimana persentase capaian sekitar 80% hal ini disebabkan semakin banyaknya pedagang kaki lima dan tingginya tingkat kesadaran dalam hal penataan PK5.

Kecamatan Bontoala merupakan salah satu dari 14 kecamatan di Kota Makassar dengan pusat pemerintahannya berada di Kelurahan Wajo Baru, secara administratif Kecamatan Bontoala berbatasan dengan Kecamatan Ujung Tanah di sebelah Utara, Kecamatan Tallo di sebelah Timur, Kecamatan Makassar sebelah Selatan dan Kecamatan Ujung Pandang di sebelah Barat. Kecamatan Bontoala merupakan daerah bukan pantai. Kecamatan Bontoala tercatat memiliki luas wilayah sekitar 2,10 Km². Registrasi penduduk akhir tahun 2012 jumlah penduduk Kecamatan Bontoala tercatat sebanyak 54.515 jiwa berdasarkan jenis kelamin jumlah penduduk laki-laki terdiri atas 26.587 jiwa dan perempuan terdiri atas 27.928 jiwa.

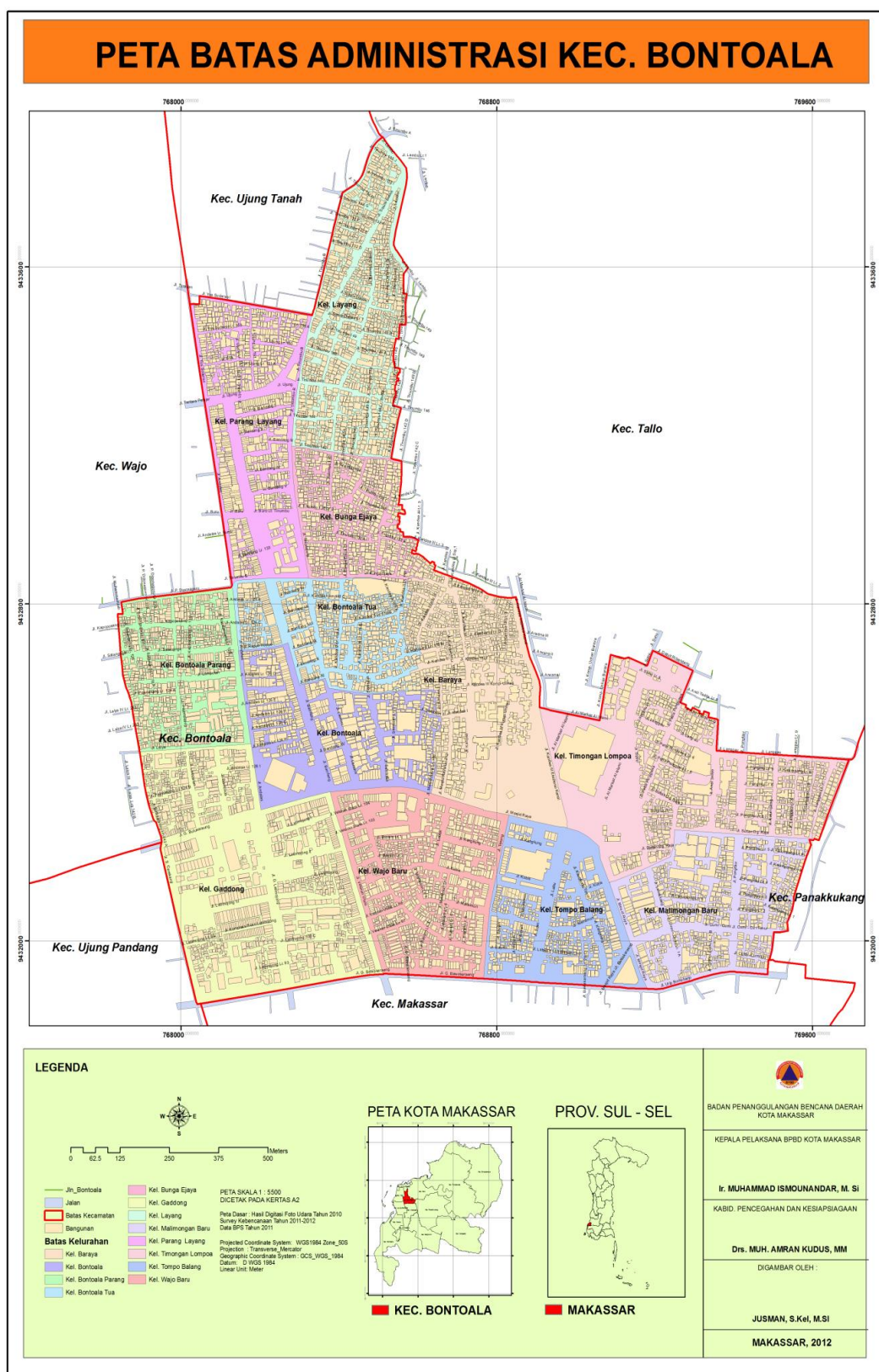
Sama seperti Penduduk Kota Makassar Pada umumnya Penduduk Kecamatan Bontoala mempunyai latar belakang yang majemuk dilihat dari sudut pandang agama dan keyakinan serta latar belakang sosial budaya. Kecamatan Bontoala terdiri atas 12 kelurahan. Adapun luas masing-masing Kelurahan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Luas Kelurahan, Jumlah RT/RW, KK, dan Penduduk
se-Kecamatan Bontoala

No.	Kelurahan	Luas (km ²)	RT	RW	JUMLAH KK	PENDUDUK		
						L	P	JUMLAH
1	Gaddong	0.25	18	5	867	1.977	2.342	4.319
2	Wajo Baru	0.13	24	6	899	2.228	2.401	4.629
3	Tompo Balang	0.11	13	4	644	1.408	1.482	2.890
4	Malimongan Baru	0.15	20	4	726	1.711	1.765	3.476
5	Timongan Lompoa	0.19	25	5	1.105	2.753	2.697	5.450
6	Baraya	0.21	22	6	1.185	2.905	2.880	5.785
7	Bontoala	0.13	16	4	397	875	955	1.830
8	Bontoala Parang	0.23	16	4	1.000	2.011	2.213	4.224
9	Bontoala Tua	0.12	24	5	881	2.161	2.247	4.408
10	Bunga Ejaya	0.18	21	4	1.014	2.467	2.617	5.084
11	Layang	0.21	35	6	1.604	4.162	4.211	8.373
12	Parang Layang	0.19	23	4	817	1.929	2.118	4.047
	Jumlah	2.10	257	57	11.139	26.587	27.928	54.515

Sumber: Kantor Kecamatan Bontoala, 2015.

Gambar 4.2
Peta Kecamatan Bontoala



Tabel 4.2
Indikator Kinerja Program

Kode			Program	Indikator Kinerja Program (outcome) dan kegiatan (output)
1	20	01	Program Pelayanan administrasi Perkantoran	Cakupan Pelayanan administrasi Perkantoran
1	20	02	Program Peningkatan sarana dan prasarana aparatur	Cakupan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan administrasi Kecamatan
1	20	03	Program peningkatan disiplin aparatur	Cakupan peningkatan disiplin aparatur
1	20	04	Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur	Persentase PNS yang mengikuti sosialisasi / diklat
1	20	05	Program peningkatan pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	Persentase capaian Kinerja yang memuat dalam Citizen Charter SKPD
1	20	60	Program peningkatan pengelolaan Persampahan lingkup Kecamatan dan Kelurahan	Persentase volume sampah yang terangkut ke TPS/TPA
1	20	61	Program pemberdayaan masyarakat berbasis wilayah kecamatan	Persentase Swadaya Masyarakat terhadap keseluruhan kegiatan
1	20	62	Program peningkatan peran Kecamatan dan kelurahan	Indeks Kepuasan Masyarakat
1	20	63	Program fasilitas peningkatan Perekonomian Masyarakat Kecamatan	Jumlah Kelompok Masyarakat Binaan yang menghasilkan Produk
1	20	64	Program peningkatan infrastruktur Tingkat Kecamatan dan kelurahan	Cakupan infrastruktur yang ditingkatkan dalam satu kecamatan
1	20	65	Program peningkatan kualitas penanganan ketentraman dan ketertiban	Jumlah Kasus Gangguan K3 (Keamanan, Ketertiban, dan Ketentraman)
1	20	66	Program peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat kecamatan	Persentase Bantuan Sosial yang tersalurkan

Kecamatan Bontoala

Daftar nama Desa/Kelurahan di Kecamatan Bontoala di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan (Sulsel) :

- Kelurahan/Desa Timungan Lompoa (Kodepos : 90151)
- Kelurahan/Desa Tompo Balang (Kodepos : 90151)
- Kelurahan/Desa Wajo Baru (Kodepos : 90151)
- Kelurahan/Desa Malimongan Baru (Kodepos : 90152)
- Kelurahan/Desa Baraya (Kodepos : 90153)
- Kelurahan/Desa Bunga Ejaya (Kodepos : 90154)
- Kelurahan/Desa Layang (Kodepos : 90154)
- Kelurahan/Desa Parang Layang (Kodepos : 90155)
- Kelurahan/Desa Bontoala (Kodepos : 90156)
- Kelurahan/Desa Bontoala Tua (Kodepos : 90156)
- Kelurahan/Desa Bontoala Parang (Kodepos : 90157)
- Kelurahan/Desa Gaddong (Kodepos : 90157)

Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar meliputi tiga dimensi perilaku birokrasi yaitu kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab kerja. Ketiga dimensi ini menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur dalam mengembangk tugas pelayanan administrasi kepada publik.

Sebelum menguraikan perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, berikut ditunjukkan data mengenai informan dalam penelitian ini berupa data tentang tingkat pendidikan aparatur dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan, data tunjangan aparatur lingkup kecamatan dan data biaya standar mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Kartu Keluarga (KK).

Tabel 4.3
Data Tingkat Pendidikan Informan Aparat dan Masyarakat
Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar

Informan	Pendidikan						Total
	SMA	D2	D3	S1	S2	S3	
Camat	-	-	-	-	1	-	1
Sekretaris Camat	-	-	-	1	-	-	1
Kasi Pemerintahan	-	-	-	1	-	-	1
Kasi Pembangunan	-	-	-	1	-	-	1
Kasi Kesejahteraan Sosial	-	-	-	1	-	-	1
Masyarakat	11	-	1	12	1	-	25

Sumber: Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, 2016

Tabel 4.3 menunjukkan umumnya informan aparat Kantor Kecamatan berpendidikan S1, hanya camat yang memiliki pendidikan

S2. Sementara masyarakat yang mendapatkan pelayanan ada yang berpendidikan SMA sebanyak 11 orang, diploma 1 orang, S1 ada 12 orang dan S2 ada 1 orang.

Selanjutnya ditunjukkan data besar tunjangan yang diterima aparat Kantor Kecamatan Bontoala tahun 2015, disajikan pada Tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4
Data Besar Tunjangan Aparat Kantor Kecamatan Bontoala
Kota Makassar

Informan	Tunjangan (Rp)				Total (Rp)
	Jabatan	Keluarga	Lauk Pauk	Insentif	
Camat	750.000	450.000	300.000	450.000	1.950.000
Sekretaris Camat	500.000	400.000	250.000	200.000	1.350.000
Kasi Pemerintahan	500.000	400.000	250.000	200.000	1.350.000
Kasi Pembangunan	500.000	400.000	250.000	200.000	1.350.000
Kasi Kesejahteraan Sosial	500.000	400.000	250.000	200.000	1.350.000

Sumber: Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, 2016

Tabel 4.4 menunjukkan besar tunjangan yang diperoleh aparat camat dan bawahannya berbeda-beda. Untuk camat setiap bulannya mendapatkan tunjangan sebesar Rp. 1.950.000, sementara untuk bawahan sebesar Rp. 1.350.000. Tunjangan yang diberikan berupa tunjangan jabatan, keluarga, lauk pauk dan insentif.

Berikut ditunjukkan data mengenai biaya standar mengurus KTP dan KK yang diterapkan pada Kantor Kecamatan Bontoala tahun 2015:

Tabel 4.5
Biaya Standar Pengurusan Administrasi KTP/KK pada
Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar
Tahun 2015

Pelayanan Administrasi	Standar Biaya (Rp)
Kartu Tanda Penduduk	Gratis
Kartu Keluarga	Gratis

Sumber: Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, 2016

Tabel 4.5 menunjukkan pengenaan standar biaya administrasi dalam pengurusan KTP/KK di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar yaitu tanpa dipungut biaya. Diketahui bahwa standar pembuatan KTP/KK adalah gratis sebagaimana yang ditetapkan oleh pemerintah, namun dalam kegiatan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Bontoala tetap dikenakan biaya pengurusan untuk memudahkan kelancaran dalam pengurusan KTP/KK.

Berdasarkan uraian di atas, berikut dijelaskan masing-masing dimensi tersebut berdasarkan hasil penelitian peneliti.

1. Perilaku Birokrasi berupa Kepedulian Aparat dalam Pelayanan administrasi

Perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparat Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar berupa penerapan perilaku kepedulian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada tiga wujud perilaku birokrasi dalam kepedulian yang dilakukan oleh aparat yaitu: 1) aparat tanggap terhadap keinginan pelayanan; 2) aparat memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi; dan 3) aparat peka terhadap perubahan lingkungan

kerja dalam memberikan pelayanan administrasi. Ketiga wujud pelayanan ini menjadi penting untuk menentukan perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi.

Berikut ditunjukkan hasil penelitian yang ditemukan di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar mengenai perilaku birokrasi dalam wujud kepedulian yang dilakukan oleh aparat yang ditunjukkan dari persentase kepedulian aparat mengenai tanggapan terhadap keinginan masyarakat, kenyamanan atas pelayanan administrasi dan kepekaan pada lingkungan kerja selama kurun waktu lima tahun (2011 – 2015).

Tabel 4.6
Persentase Kepedulian Aparat atas Pelayanan Administrasi
di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar
Tahun 2011 – 2015

Tahun	Kepedulian (%)		
	Tanggap Melayani	Kenyamanan Pelayanan Administrasi	Peka pada Lingkungan Kerja
2011	75.29	74.29	80.34
2012	74.33	80.29	78.62
2013	81.28	75.68	79.64
2014	83.95	81.34	81.27
2015	85.71	82.15	82.62

Sumber: Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, 2016

Berdasarkan tabel di atas dalam kurun waktu lima tahun terlihat perilaku birokrasi pemerintahan berupa kepedulian aparat atas pelayanan administrasi dilihat dari tanggapan terhadap keinginan masyarakat atas pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Bontoala baru mencapai 74.33% sampai 85.71%, untuk kenyamanan pelayanan

administrasi yang diberikan dicapai antara 74.29% sampai 82.15% dan perilaku peka pada lingkungan kerja menunjukkan persentase atas perilaku aparat antara 78.62% sampai 82.62%. Artinya perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi KTP berdasarkan kepedulian atas pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan khususnya mengenai tanggap dalam melayani, kenyamanan memberikan pelayanan dan kepekaan pada lingkungan kerja.

Tanggapan mengenai pelayanan KTP yang perlu ditingkatkan dalam perilaku birokrasi aparat Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar yaitu kemudahan memberikan pelayanan, kecepatan melayani, empati dalam melayani dan memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga masyarakat yang mengurus KTP merasa mendapatkan pelayanan dari aparat. Karena itu aparat dituntut untuk memiliki kemampuan memahami dan tanggap atas setiap masyarakat yang datang mengurus KTP.

Aparat juga dituntut menunjukkan perilaku birokrasi kepedulian dalam wujud memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi pengurusan KTP. Wujud dari kenyamanan tersebut berupa kesiapan aparat dalam memberikan pelayanan, kenyamanan fasilitas kerja yang tersedia dan lengkap dalam memberikan pelayanan dan sistem prosedur pelayanan yang teratur. Wujud dari kenyamanan pelayanan ini membuat masyarakat nyaman dalam mengurus KTP, yang harus diperhatikan dan dipertimbangkan oleh aparat dalam melayani masyarakat.

Perilaku birokrasi aparat dalam kepedulian juga dilakukan dengan meningkatkan rasa kepekaan melayani sesuai dengan

perubahan lingkungan kerja. Aparat dalam memberikan pelayanan harus peka terhadap kebutuhan masyarakat mengurus KTP, peka terhadap keinginan untuk dilayani dengan baik, peka dengan tuntutan harapan pelayanan yang berkualitas dan harus peka dengan pentingnya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kepedulian dalam bentuk kepekaan ini menjadi pertimbangan yang harus disikapi oleh setiap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus KTP.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka perilaku birokrasi dalam wujud kepedulian pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP dan KK yaitu menunjukkan rasa tanggap terhadap keinginan masyarakat mengurus KTP dan KK, memberikan jaminan kenyamanan dalam pelayanan administrasi pengurusan KTP dan KK dan berkomitmen untuk memiliki rasa kepekaan pelayanan terhadap perubahan tuntutan lingkungan kerja. Hal ini penting untuk mewujudkan optimalisasi pelayanan KTP dan KK.

Untuk memahami penerapan perilaku birokrasi pemerintahan berupa kepedulian dalam pelayanan KTP dan KK, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan antara lain Kepala Kecamatan Bontoala Kota Makassar, Sekretaris Kecamatan Bontoala dan salah seorang masyarakat yang datang mengurus KTP/KK. Wawancara pertama peneliti lakukan kepada Camat Bontoala Kota Makassar yang berinisial Bapak SB. Berikut petikan wawancara dengan beliau pada hari senin tanggal 16 November 2015:

"Pengurusan KTP/KK merupakan salah satu tupoksi yang harus aparat kecamatan lakukan untuk memberikan layanan kepada masyarakat, karena itu saya selalu berpesan kepada aparat bawahan saya untuk menunjukkan perilaku birokrasi dalam kepedulian untuk senantiasa merasa tanggap terhadap keinginan masyarakat, menjamin kenyamanan pelayanan administrasi dan memiliki rasa kepekaan pelayanan sesuai dinamika lingkungan kerja. Itulah himbauan yang sering saya sampaikan kepadaparat dalam melayani masyarakat".

Hasil wawancara ini memberikan makna bahwa perilaku birokrasi dalam kepedulian menjadi penting untuk menerapkan pelayanan yang tanggap, nyaman dan peka atas keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat atas pelayanan KTP dan KK. Selanjutnya peneliti melakukan pendalaman wawancara untuk menanyakan wujud kepedulian layanan berupa tanggap, kenyamanan dan kepekaan pelayanan yang diberikan. Wawancara peneliti lakukan dengan Sekretaris Camat yaitu Bapak MY pada hari yang sama sebagai berikut:

"Sepengetahuan saya instruksi pak camat dalam memberikan pelayanan harus memiliki kepedulian berupa tanggap terhadap keinginan pelayanan yang mudah, cepat, empati dan berkualitas, kepedulian pelayanan dalam bentuk kenyamanan yang harus dilakukan berupa kesiapan aparat, kenyamanan fasilitas yang tersedua dan kelengkapan pelayanan serta sistem prosedur yang teratur. Bentuk kepekaan pelayanan yang harus dilakukan berupa peka terhadap kebutuhan masyarakat yang datang mengurus KTP, peka dengan keinginan masyarakat untuk dilayani dengan baik dan peka terhadap tuntutan harapan pelayanan yang berkualitas".

Wawancara ini memberikan makna bahwa pihak aparat kecamatan telah menunjukkan perilaku birokrasi berupa kemampuan tanggap dalam memberikan pelayanan, menjamin kenyamanan dalam memberikan pelayanan dan memilikdalam melayani sesuai perubahan lingkungan kerja.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Bontoala berisinal AN. Berikan petikan wawancara mengenai perilaku birokrasi berupa kepedulian atas pelayanan pengurusan KTP/KK:

"Saya baru saja mendapatkan pelayanan dari aparat kecamatan atas pelayanan pengurusan KTP di mana saya merasakan pelayanan yang diberikan belum optimal sesuai harapan saya. Seperti aparat dalam memberikan pelayanan kurang tanggap atas keinginan saya mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat dan proseduralnya tidak harus menunggu waktu yang lama. Aparat juga belum memberi jaminan pelayanan yang nyaman karena saya harus menunggu lama dengan ketersediaan fasilitas kerja yang sedikit. Di samping itu aparat kurang memiliki kepekaan dalam memberikan pelayanan, karena membiarkan saya mendapatkan pelayanan pengurusan KTP lama antrian menunggu".

Hasil wawancara ini memberikan makna bahwa pelayanan pengurusan KTP yang dilakukan oleh masyarakat belum memberi apresiasi yang tanggap, mampu menjamin kenyamanan layanan dan belum peka dalam memahami masyarakat yang dilayaninya, sehingga perilaku birokrasi dalam kepedulian atas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Bontoala masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian di atas, berikut ditunjukkan matriks hasil wawancara dan pemaknaannya mengenai perilaku birokrasi dalam kepedulian aparat atas pelayanan KTP/KK:

Tabel 4.7
Matriks Hasil Wawancara Informan mengenai Perilaku Birokrasi
Kepedulian Aparat di Kantor Kecamatan Bontoala
Kota Makassar

Informan	Inti Wawancara	Pemaknaan
Camat	Aparat menjalankan tupoksi pelayanan publik sesuai kepedulian yang tanggap, memberikan kenyamanan dan peka atas layanan KTP/KK yang diberikan	Sudah menerapkan perilaku birokrasi kepedulian dalam memberikan pelayanan KTP/KK
Sekretaris Camat	Aparat memberikan pelayanan KTP/KK yang tanggap sesuai keinginan masyarakat, menjamin kenyamanan layanan dan berupaya untuk peka terhadap perubahan lingkungan kerja	Telah melakukan kepedulian dalam memberikan pelayanan yang sesuai tanggapan layanan, kenyamanan layanan dan kepekaan melayani
Masyarakat	Aparat belum menunjukkan perilaku birokrasi dalam melayani, khususnya belum memberikan tanggapan layanan yang optimal, belum memberikan jaminan layanan yang sesuai harapan dan kurang memiliki kepekaan atas pelayanan yang lambat	Kepedulian aparat masih perlu ditingkatkan dalam menunjukkan perilaku birokrasi atas pelayanan KTP/KK

Sumber: Data setelah diolah, 2016.

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa perilaku birokrasi aparat dalam pelayanan administrasi KTP/KK dari hasil wawancara dengan aparat pemerintah secara umum dapat dimaknai bahwa aparat sudah menerapkan perilaku birokrasi kepedulian dalam memberikan pelayanan KTP/KK dan telah menunjukkan kepedulian dalam memberikan pelayanan yang sesuai tanggapan layanan, kenyamanan layanan dan kepekaan melayani. Sementara hasil wawancara dengan masyarakat yang mendapatkan pelayanan

umumnya menyatakan kepedulian aparat masih perlu ditingkatkan dalam menunjukkan perilaku birokrasi atas pelayanan KTP/KK. Ini berarti, perilaku birokrasi aparat berupa kepedulian yang diterapkan dalam pelayanan KTP/KK di Kantor Kecamatan Bontoala masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan, sehingga masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang optimal.

2. Perilaku Birokrasi berupa Kedisiplinan Aparat dalam Pelayanan administrasi

Perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparat Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar berupa penerapan perilaku kedisiplinan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada lima wujud perilaku birokrasi dalam kedisiplinan yang dilakukan oleh aparat yaitu: 1) aparat taat pada aturan organisasi; 2) hadir tepat waktu; 3) patuh pada pimpinan; 4) bekerja sesuai dengan budaya organisasi dan 5) menjunjung tinggi etos kerja. Kelima wujud kedisiplinan ini menjadi penting untuk menentukan perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi.

Berikut ditunjukkan hasil penelitian yang ditemukan di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar mengenai perilaku birokrasi dalam wujud kedisiplinan yang dilakukan oleh aparat yang ditunjukkan dari persentase ketaatan, kehadiran, kepatuhan, budaya organisasi dan etos kerja selama kurun waktu lima tahun (2011 – 2015).

Tabel 4.8
 Persentase Kedisiplinan Aparat dalam Pelayanan KTP
 Di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar
 Tahun 2011 – 2015

Tahun	Kedisiplinan (%)				
	Taat pada Aturan	Hadir Tepat Waktu	Patuh pada Pimpinan	Budaya Organisasi	Etos Kerja
2011	72.18	75.15	84.29	81.34	86.82
2012	78.61	78.62	80.29	79.62	79.64
2013	75.33	85.39	85.78	80.64	72.33
2014	70.82	82.18	81.94	83.27	78.64
2015	78.75	81.85	82.65	85.62	79.22

Sumber: Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, 2016

Berdasarkan tabel di atas dalam kurun waktu lima tahun terlihat perilaku birokrasi pemerintahan berupa kedisiplinan aparat atas pelayanan administrasi dilihat dari ketaatan pada aturan baru mencapai 70.82% sampai 78.75%, untuk hadir tepat waktu dicapai antara 75.15% sampai 85.39%, patuh pada pimpinan menunjukkan persentase atas perilaku aparat antara 80.29% sampai 85.78%, penerapan budaya organisasi dengan persentase 79.62% sampai 85.62% dan etos kerja menunjukkan persentase antara 72.33% sampai 86.82%. Artinya perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi KTP berdasarkan kedisiplinan yang ditunjukkan masih perlu ditingkatkan khususnya dalam hal ketaatan aparat terhadap aturan organisasi pelayanan KTP/KK, kehadiran dari aparat memberikan pelayanan KTP/KK yang tepat waktu, kepatuhan yang ditunjukkan aparat kepada pimpinan dalam hal ini camat, kemampuan bekerja aparat sesuai dengan budaya organisasi yang dianut dan menjunjung tinggi etos kerja.

Ketaatan terhadap aturan merupakan hal penting yang harus diketahui dan dilaksanakan oleh setiap aparat khususnya yang berkaitan dengan ketaatan mengenai aturan pelayanan seperti aturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik, aturan tata kerja aparat, aturan tentang tupoksi dan prosedur pelayanan KTP/KK. Wujud kedisiplinan ini sangat diperlukan bagi setiap aparat untuk memberikan pelayanan pengelolaan KTP/KK.

Disamping itu aparat juga dituntut untuk memiliki kedisiplinan dalam kehadiran yang tepat waktu pada setiap aktivitas pelayanan. Kehadiran ini dapat berupa kedisiplinan untuk terus rajin masuk bekerja, berada di waktu-waktu kerja, pulang tepat waktu, sehingga dalam setiap aktivitas pelayanan aparat mudah ditemukan di tempat dan selalu berada di tempat memberikan pelayanan, sehingga kedisiplinan aparat sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pengelolaan KTP/KK.

Menjalankan perilaku birokrasi dalam kedisiplinan juga dituntut setiap aparat untuk memiliki kepatuhan pada pimpinan dalam hal ini kepada Camat atas berbagai kebijakan, pendapat, instruksi dan perintah dalam menjalankan aktivitas pelayanan termasuk mengenai pelayanan KTP/KK. Kedisiplinan dalam mematuhi pimpinan sangat diperlukan dalam kegiatan pelayanan, agar kegiatan pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan sistem prosedur yang terpimpin.

Aparat dalam menjalankan perilaku birokrasi dalam kedisiplinan dituntut untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan prinsip-prinsip budaya organisasi yang telah digariskan atau yang telah membudaya

di lingkungan kerja kecamatan. Setiap aparat harus mampu memberikan pelayanan sebagai pencerminan budaya organisasi dalam rangka mewujudkan kemajuan pelayanan, pelayanan yang sesuai aturan sistem dan prosedur layanan, dan kontinuitas pelayanan terpadu dalam pengelolaan KTP/KK.

Termasuk pula setiap aparat dituntut untuk memiliki perilaku birokrasi dalam kedisiplinan yang menjunjung tinggi etos kerja. Setiap aparat harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan mengutamakan pencapaian hasil kerja secara kuantitas, kualitas, efisien dan efektif. Aparat harus bekerja secara kuantitas dalam memberikan pelayanan yang banyak, dengan mengedepankan kualitas layanan, waktu pelayanan yang efisien dan biaya pelayanan yang efektif, sehingga kedisiplinan ini membantu aparat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam mengurus KTP/KK.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka perilaku birokrasi dalam wujud kedisiplinan yang masih harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh aparat dalam memberikan pelayanan pengelolaan KTP/KK yaitu menunjukkan ketaatan terhadap aturan yang ditetapkan organisasi, senantiasa hadir tepat waktu dalam memberikan pelayanan KTP/KK, patuh pada pimpinan, menerapkan budaya organisasi dan menjunjung tinggi etos kerja. Hal ini penting untuk mewujudkan optimalisasi pelayanan KTP/KK pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Untuk memahami penerapan perilaku birokrasi pemerintahan berupa kedisiplinan dalam pelayanan KTP/KK, maka peneliti

melakukan wawancara dengan beberapa informan antara lain Kepala Kecamatan Bontoala Kota Makassar, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasi Pemerintahan dan Trantib Umum dan salah seorang masyarakat yang datang mengurus KTP/KK. Wawancara pertama yaitu dengan Camat Bontoala yaitu SB peneliti wawancarai tanggal 18 November 2015 mengenai perilaku kedisiplinan. Berikut petikan wawancaranya:

"Saya dalam menjalankan pekerjaan keseharian berupaya menerapkan kedisiplinan dalam bekerja. Sesungguhnya kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan tergantung pada kedisiplinan yang diteapkan pada aparat bawahan. Saya menganjurkan kepada setiap bawahan untuk memiliki kedisiplinan dalam ketaatan mematuhi segala aturan kerja, selalu memiliki kedisiplinan untuk hadir dalam setiap pekerjaan, disiplin dengan mematuhi pimpinan, memiliki disiplin kerja sesuai budaya organisasi dan disiplin untuk selalu menjunjung tinggi etos kerja. Ini yang menjadi aspek penting dalam kedisiplinan bekerja yang saya tekankan pada bawahan".

Hasil wawancara ini memberikan makna bahwa kedisiplinan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan, karenanya setiap aparat dalam bekerja dituntut untuk memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya yang mengurus KTP/KK. **

Selanjutnya peneliti mewawancarai Kasubag Umum dan Kepegawaian yaitu Ibu RS dengan pertanyaan yang sama tentang perilaku birokrasi dalam kedisiplinan bekerja. Berikut petikan wawancaranya:

"Menurut saya perilaku birokrasi dalam kedisiplinan menjadi penting untuk dipahami dan dilakukan oleh setiap aparat dalam

menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Setiap aparat harus memiliki ketaatan terhadap segala aturan yang diterapkan di Kantor Kecamatan berupa peraturan tentang tata laksana kerja, standar pedoman pelayanan publik dan melaksanakan segala aturan tupoksi dengan baik. Selain itu, setiap pegawai harus memiliki kedisiplinan untuk selalu memiliki kehadiran tepat waktu dalam bekerja dengan rajin masuk kantor, selalu ada di tempat dan pulang tepat waktu. Itulah menurut saya perilaku birokrasi yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada publik yang melakukan pengurusan KTP/KK”.

Hasil wawancara ini bermakna bahwa perilaku birokrasi dalam kedisiplinan yang diterapkan oleh aparat berupa ketaatan terhadap aturan yang dijalankan oleh kecamatan dan selalu memiliki disiplin dalam kehadiran pada setiap pekerjaan pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bontoala.

Selanjutnya peneliti kembali melakukan pendalaman wawancara tentang hal yang sama mengenai perilaku birokrasi dalam kedisiplinan dengan menemui Kasi Pemerintahan dan Trantib Umum yaitu Bapak HB. Berikut petikan wawancaranya:

”Saya selalu menjalankan perilaku birokrasi dalam kedisiplinan melakukan pelayanan selama ini yaitu dengan disiplin mematuhi perintah Camat atas penyelenggaraan pelayanan dengan selalu disiplin mengikuti kebijakan, inisiatif, pendapat, dan instruksi camat dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang mengurus KTP/KK. Selain itu saya harus memiliki kedisiplinan mematuhi segala kebiasaan yang telah menjadi budaya organisasi seperti rajin bekerja, senang membantu, selalu bekerjasama untuk mewujudkan tujuan organisasi. Saya juga berupaya untuk memiliki kedisiplinan sesuai etos kerja yang diharapkan baik secara kuantitas, kualitas, efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus KTP/KK”.

Hasil wawancara ini memberikan makna bahwa perilaku birokrasi dalam kedisiplinan menjadi penting bagi setiap aparat untuk senantiasa memiliki kepatuhan kepada pimpinan, selau disiplin bekerja sesuai budaya organisasi dan berupaya disiplin untuk meningkatkan etos kerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus KTP/KK.

Wawancara juga peneliti lakukan kepada masyarakat yang datang mengurus KK pada saat itu. Peneliti mewawancarai dengan pertanyaan tentang pendapatnya atas perilaku birokrasi dalam kedisiplinan yang dilakukan oleh aparat. Berikut petikan wawancaranya:

"Menurut pengamatan saya selama mengurus KK di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, saya melihat aparat sudah memiliki kedisiplinan dengan memiliki ketaatan pada aturan pelayanan yang dijalankan, aparat hadir dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan prosedur yang ditetapkan oleh Camat dan aparat telah menerapkan telah memberikan pelayanan sesuai kebiasaan rutinitas yang dilakukannya, sehingga terlihat aparat bekerja sesuai bidangnya".

Hasil wawancara ini memberikan makna bahwa masyarakat mendapatkan perilaku birokrasi dalam kedisiplinan atas pelayanan pengurusan KTP/KK dengan selalu memiliki prinsip kedisiplinan dalam ketaatan pada aturan, disiplin dalam kehadiran bekerja, patuh pada pimpinan, bekerja sesuai budaya organisasi dan selalu mengedepankan etos kerja sesuai bidangnya.

Berdasarkan uraian hasil penelitian di atas, berikut ditunjukkan matriks hasil wawancara dan pemaknaannya mengenai perilaku birokrasi kedisiplinan aparat dalam pelayanan KTP/KK:

Tabel 4.9
Matriks Hasil Wawancara Informan mengenai Perilaku Birokrasi
Kedisiplinan Aparat di Kantor Kecamatan Bontoala
Kota Makassar

Informan	Inti Wawancara	Pemaknaan
Camat	Camat menekankan agar bawahan memiliki perilaku birokrasi kedisiplinan sebagai kunci keberhasilan pelayanan	Perilaku birokrasi kedisiplinan menjadi penting dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP/KK
Kasubag Umum dan Kepegawaian	Aparat dituntut untuk memiliki perilaku birokrasi dalam kedisiplinan dengan selalu disiplin terhadap ketaatan pada aturan pelayanan dan dituntut disiplin dalam kehadiran tepat waktu dalam melayani	Ketaatan terhadap aturan dan kehadiran tepat waktu dalam memberikan pelayanan merupakan kunci kedisiplinan bagi aparat dalam menerapkan perilaku birokrasi
Kasi Pemerintahan dan Trantib Umum	Aparat harus memiliki kedisiplinan mematuhi pimpinan, dituntut bekerja sesuai budaya organisasi, harus memiliki etos kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan sebagai perwujudan aparat memiliki disiplin	Kedisiplinan dalam mematuhi pimpinan, bekerja sesuai budaya organisasi dan memiliki etos kerja yang tinggi menjadi kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP/KK
Masyarakat	Aparat sudah menunjukkan perilaku birokrasi dalam kedisiplinan yang masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki dalam memberikan pelayanan.	Kedisiplinan merupakan pencerminan perilaku birokrasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan KTP/KK

Sumber: Data setelah diolah, 2016.

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa perilaku birokrasi kedisiplinan aparat dalam pelayanan administrasi KTP/KK dari hasil wawancara dengan aparat pemerintah secara umum dapat dimaknai bahwa perilaku birokrasi kedisiplinan menjadi penting dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP/KK. Selain itu ketaatan terhadap aturan dan kehadiran tepat waktu dalam memberikan pelayanan merupakan kunci kedisiplinan bagi aparat dalam menerapkan perilaku birokrasi. Ini berarti kedisiplinan dalam

mematuhi pimpinan, bekerja sesuai budaya organisasi dan memiliki etos kerja yang tinggi menjadi kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan pengelolaan KTP/KK. Sedangkan dari hasil wawancara dengan masyarakat, dapat dimaknai bahwa kedisiplinan merupakan pencerminan perilaku birokrasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengelolaan KTP/KK.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat juga dipengaruhi oleh kedisiplinan aparat pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi. Disiplin tersebut dapat dilihat dalam bentuk penyelesaian tugas secara cepat dan tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Disiplin sebagai suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk pada peraturan organisasi. Disiplin menjadi tata tertib dimana orang-orang yang bergabung dalam suatu organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang telah ada dengan senang hati.

Disiplin kerja yang lebih difokuskan pada disiplin kerja pegawai yaitu dua macam bentuk disiplin kerja yaitu: “disiplin preventif dan disiplin korektif”. Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh organisasi. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja. Dan disiplin kerja korektif adalah suatu upaya untuk

menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu aturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

Disiplin tidak semata-mata untuk menerapkan aturan kaku yang ditetapkan dan disepakati, tetapi adalah suatu yang diperlukan guna mendukung keteraturan organisasi untuk mencapai tujuan. Disiplin yang ditetapkan bertujuan untuk:

- a. Disiplin kerja harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai
- b. Disiplin bukanlah suatu hukuman, tetapi merupakan pembentukan perilaku.
- c. Disiplin ditujukan untuk perubahan perilaku yang lebih baik
- d. Disiplin pegawai bertujuan agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya.

Mematuhi disiplin organisasi, merupakan salah satu persyaratan yang mutlak ditaati oleh semua aparatur pemerintah. Kepatuhan pada disiplin organisasi menyangkut berbagai segi seperti ketaatan kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku, kehadiran tepat waktu ditempat tugas, kepatuhan kepada atasan, bekerja berdasarkan kultur organisasi yang disepakati bersama, menjunjung tinggi etos kerja dan tidak berperilaku negatif.

Dalam disiplin terkandung dalam penerimaan ketentuan-ketentuan tentang kelakuan tersebut secara sukarela, dalam hal mentaati standar-standar serta peraturan-peraturan yang ditetapkan untuk kepentingan semua pihak. Dengan demikian, disiplin menjadi

bentuk ketaatan kepada aturan-aturan baik aturan tertulis maupun yang tidak tertulis.

3. Perilaku Birokrasi berupa Tanggungjawab Kerja Aparat dalam Pelayanan administrasi

Perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparat Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar berupa penerapan perilaku tanggungjawab kerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada lima wujud perilaku birokrasi dalam tanggungjawab kerja yang dilakukan oleh aparat yaitu: 1) tanggungjawab pada tupoksi; 2) tanggung jawab pada pimpinan; 3) tanggungjawab pada organisasi; dan 4) tanggungjawab pada publik. Keempat wujud tanggungjawab kerja ini menjadi penting untuk menentukan perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi.

Berikut ditunjukkan hasil penelitian yang ditemukan di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar mengenai perilaku birokrasi dalam wujud tanggungjawab kerja yang dilakukan oleh aparat yang ditunjukkan dari persentase tanggungjawab tupoksi, pimpinan, organisasi dan publik selama kurun waktu lima tahun (2011 – 2015).

Tabel 4.10
Persentase Tanggungjawab Aparat dalam Pelayanan KTP
Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar
Tahun 2011 – 2015

Tahun	Tanggungjawab (%)			
	Tupoksi	Pimpinan	Organisasi	Publik
2011	84.62	71.34	75.22	72.18
2012	80.15	72.62	64.29	78.61
2013	85.67	78.64	78.18	65.33
2014	79.33	80.27	70.27	70.82

2015	82.13	83.62	77.16	71.75
------	-------	-------	-------	-------

Sumber: Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, 2016

Berdasarkan tabel di atas dalam kurun waktu lima tahun terlihat perilaku birokrasi pemerintahan berupa tanggungjawab aparat atas pelayanan administrasi dilihat dari pelaksanaan tupoksi di Kantor Kecamatan Bontoala baru mencapai 79.33% sampai 85.67%, untuk tanggungjawab kepada pimpinan dicapai antara 71.34% sampai 83.62%, tanggungjawab pada organisasi menunjukkan persentase atas perilaku aparat antara 64.29% sampai 77.16% dan tanggungjawab aparat kepada publik dengan persentase 65.33% sampai 78.61%. Artinya perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi KTP berdasarkan tanggungjawab yang ditunjukkan masih perlu ditingkatkan khususnya dalam hal tanggungjawab pegawai pada pelaksanaan tupoksi bidang pelayanan KTP/KK, tanggungjawab pegawai pada pimpinan untuk mewujudkan pelayanan KTP/KK yang optimal, tanggungjawab pegawai pada organisasi untuk memberikan pelayanan KTP/KK kepada masyarakat, dan tanggungjawab pegawai kepada publik untuk memberikan pelayanan KTP/KK yang berkualitas.

Penerapan perilaku birokrasi yang dilakukan oleh aparat berupa tanggungjawab pada tupoksi yaitu setiap aparat harus mampu bertanggungjawab atas tugas pekerjaan pelayanan yang diwewenangkan dan melaksanakan fungsinya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Perilaku tanggungjawab dalam tupoksi ini diharapkan menjadi cerminan bahwa aparat mampu

melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus KTP/KK.

Aparat dalam mengemban perilaku birokrasi berupa tanggungjawab pada pimpinan, harus dapat menjalankan segala kebijakan dan perintah pimpinan sebagai sebuah tanggungjawab yang harus dijalankan dengan baik. Wujud tanggungjawab pada pimpinan yaitu mematuhi, mentaati, membantu dan berpartisipasi dalam berbagai hal yang berkaitan dengan kebijakan dan perintah pimpinan untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat yang melakukan pengurusan KTP dan KK.

Ini sejalan dengan perilaku birokrasi berupa tanggungjawab pada organisasi, yaitu setiap aparat harus mampu menjalankan visi, misi, tujuan dan nilai yang dianut oleh kecamatan dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan KTP. Tanggungjawab pada organisasi perlu diaktualisasikan oleh setiap aparat dalam rangka mewujudkan kemajuan organisasi.

Bagi aparat kecamatan perilaku birokrasi dalam tanggungjawab yang paling perlu diperhatikan adalah mengenai tanggungjawab pada publik. Aparat dalam menjalankan tanggungjawabnya pada publik harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, memuaskan dan sesuai dengan harapan publik. Segala aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat memiliki tanggungjawab pada publik atau dengan kata lain aparat menjalankan tanggungjawabnya harus berpihak kepada publik atau kepentingan umum.

Berdasarkan uraian di atas dipahami bahwa perilaku birokrasi berupa tanggungjawab yang dijalankan oleh aparat kecamatan harus mampu dijalankan dengan penuh tanggungjawab sesuai tupoksi, bertanggungjawab pada pimpinan, bertanggungjawab pada organisasi dan bertanggungjawab pada keberpihakan publik. Ini menjadi penting supaya perilaku birokrasi dapat mewujudkan optimalisasi pelayanan KTP/KK.

Untuk memahami penerapan perilaku birokrasi pemerintahan berupa tanggungjawab aparat dalam pelayanan KTP/KK, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan antara lain Kepala Kecamatan Bontoala Kota Makassar, Kasubag Keuangan dan Perlengkapan, Kasi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan, Kasi Perekonomian dan Pembangunan serta salah seorang masyarakat yang datang mengurus KTP/KK. Wawancara pertama yaitu dengan Camat Bontoala yaitu SB peneliti wawancarai tanggal 23 November 2015 mengenai perilaku tanggungjawab. Berikut petikan wawancaranya:

"Sebagai pimpinan kecamatan, saya harus mampu menjalankan segala tanggungjawab yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan di kantor ini baik berupa tanggungjawab pada tupoksi, tanggungjawab kepada diri saya sendiri sebagai pimpinan, tanggungjawab pada organisasi dan tanggungjawab pada publik. Tanggungjawab ini saya emban sebagai bentuk perilaku birokrasi yang bertanggungjawab".

Hasil wawancara ini menegaskan bahwa perilaku birokrasi dalam tanggungjawab yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan meliputi tanggungjawab pada tupoksi, tanggungjawab pada pimpinan, tanggungjawab pada organisasi dan tanggungjawab pada publik. Tanggungjawab ini diemban atau dipikul dalam rangka mewujudkan

pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Khususnya yang mengurus pelayanan KTP/KK.

Penelit selanjutnya melakukan wawancara untuk menanyakan mengenai tanggungjawab pada tupoksi, yang diwawancarai adalah aparat Kasubag Keuangan dan Perlengkapan yang berinisial SW dengan petikan wawancara sebagai berikut:

"Sebagai aparat kecamatan, saya dituntut untuk bertanggungjawab atas pelaksanaan tupoksi yang diamanahkan kepada kami. Tanggungjawab dalam tugas kami sehari-hari adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan tanggungjawab fungsi yang kami jalankan adalah memberikan pengabdian pada masyarakat. Karena itu kami memiliki tanggungjawab untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang datang mengurus KTP dan KK".

Hasil wawancara ini memberikan makna bahwa tanggungjawab pada tupoksi merupakan sebuah tanggungjawab utama bagi setiap aparat kecamatan untuk melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan yang terbaik dan melaksanakan fungsinya sebagai tanggungjawab pengabdian kepada masyarakat yang datang melakukan pengurusan KTP/KK. Karena itu tanggungjawab tupoksi merupakan tanggungjawab penting dalam menentukan perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi.

Peneliti kembali melakukan wawancara dengan Kasi Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan di hari yang sama yaitu dengan Bapak MR untuk menanyakan tanggungjawab pada pimpinan. Berikut petikan wawacaranya:

"Sebagai bawahan dalam menjalankan aktivitas aktivitas pelayanan, kami diberi tanggungjawab oleh pimpinan, karena

itu segala aktivitas pelayanan yang kami lakukan harus dipertanggungjawabkan pada pimpinan dengan melakukan pekerjaan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan terus memperhatikan segala kebijakan dan perintah yang disampaikan oleh pimpinan atas pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan KTP/KK”.

Makna hasil wawancara ini menunjukkan bahwa aparat dalam mengembangkan perilaku birokrasi memikul tanggungjawab pada pada pimpinan dalam melaksanakan aktivitas pelayanan yaitu dengan mempertanggungjawabkan segala kebijakan dan perintah pimpinan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berupa pengurusan KTP/KK.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada salah seorang aparat untuk menanyakan mengenai perilaku birokrasi dalam tanggungjawab pada organisasi. Aparat yang ditugaskan pada Kasi Perekonomian dan Pembangunan yaitu Bapak SY dengan petikan wawancara sebagai berikut:

”Mengembang tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat dituntut untuk memiliki perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada organisasi tempat bekerja yaitu kantor kecamatan. Tanggungjawab yang dipikul tersebut adalah menjalankan segala aktivitas organisasi yang sejalan visi, misi, tujuan dan nilai yang dianut pada kantor kecamatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berpihak pada publik termasuk yang datang melakukan pengurusan KTP/KK”.

Hasil wawancara ini memberikan gambaran bahwa aparat kecamatan dituntut memiliki perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada organisasi sesuai visi, misi, tujuan dan nilai yang dianut pihak kecamatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berpihak pada publik. Ini penting agar setiap masyarakat

mampu merasakan perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada organisasinya sebagai organisasi yang berbasis pada pelayanan.

Peneliti kembali melakukan wawancara dengan mendatangi salah seorang aparat di ruang sebelah yaitu Kasi Kesejahteraan Sosial, Bapak FT untuk menanyakan mengenai perilaku birokrasi dalam tanggungjawab pada publik. Berikut petikan wawancaranya:

”Sebagai aparat yang memiliki perilaku birokrasi yang baik dituntut untuk mampu bertanggungjawab kepada publik dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang memuaskan dan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Ini merupakan bentuk perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada publik”

Hasil wawancara ini memberikan makna bahwa perilaku birokrasi aparat dalam tanggungjawab pada publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas, memuaskan dan memenuhi harapan publik atas pelayanan pengurusan KTP dan KK yang dilakukan. Aparat harus mampu memiliki perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada publik dengan selalu mengutamakan dan berpihak untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada publik.

Untuk memahami pentingnya perilaku birokrasi dalam bentuk tanggungjawab yang dilakukan oleh aparat atas kegiatan pelayanan KTP dan KK yang dilakukan di Kantor Camat, peneliti mendatangi salah seorang warga masyarakat yang sudah mengurus pelayanan administrasi yaitu Bapak TH dengan petikan wawancara sebagai berikut:

"Saya telah merasakan wujud perilaku birokrasi yang bertanggungjawab dilakukan oleh aparat kecamatan atas pelayanan yang diberikan kepada saya. Saya menemukan bahwa aparat dalam menjalankan tugas pelayanan telah melakukan pekerjaan sesuai tanggungjawab tupoksi, sesuai perintah pimpinan, yang sejalan dengan visi, misi organisasi kecamatan, dengan terus berpihak memberikan pelayanan kepada publik".

Wawancara ini memberikan makna bahwa menurut masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari aparat, telah melakukan tanggungjawab sesuai dengan tupoksinya, perintah pimpinan, tujuan organisasi dan keberpihakan kepada publik. Ini menjadi hal penting bagi aparat dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat termasuk yang datang mengurus KTP/KK di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Berdasarkan uraian hasil penelitian di atas, berikut ditunjukkan matriks hasil wawancara dan pemaknaannya mengenai perilaku birokrasi tanggungjawab kerja dalam pelayanan KTP/KK:

Tabel 4.11
Matriks Hasil Wawancara Informan mengenai Perilaku Birokrasi
Tanggungjawab Aparat di Kantor Kecamatan Bontoala
Kota Makassar

Informan	Inti Wawancara	Pemaknaan
Camat	Aparat dituntut untuk mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan tanggungjawab pada tupoksi, pimpinan, organisasi dan publik	Perilaku birokrasi menuntut pentingnya tanggungjawab dalam pelayanan yang baik kepada masyarakat
Kasubag Keuangan dan Perlengkapan	Aparat menjalankan perilaku birokrasi yang sesuai dengan tanggungjawab tugas dan fungsinya melayani publik	Perilaku birokrasi menghendaki aparat mampu menjalankan tanggungjawab tugas dan fungsi dalam melayani masyarakat
Kasi Pembdy Masyarakat Kelurahan	Aparat menjalankan perilaku birokrasi yang bertanggung jawab pada pimpinan sesuai kebijakan dan perintah	Menjalankan perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada pimpinan dalam melayani masyarakat

	pimpinan dalam melaksanakan pelayanan publik	
Kasi Perekn dan Pembangunan	Aparat mengemban perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada organisasi sesuai visi, misi, tujuan dan nilai organisasi	Mengemban perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada organisasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat
Kasi Kesejahteraan Sosial	Aparat mewujudkan perilaku birokrasi yang berpihak pada publik dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, memuaskan dan sesuai harapan publik	Mewujudkan perilaku birokrasi yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang berpihak kepada publik
Masyarakat	Aparat sudah melakukan perilaku birokrasi yang bertanggungjawab dalam berbagai aktivitas pelayanan yang sesuai tupoksi, perintah pimpinan, organisasi dan publik	Masyarakat sebagai publik merasakan perilaku birokrasi yang sesuai kepentingan publik meskipun masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan

Sumber: Data setelah diolah, 2016.

Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa perilaku birokrasi tanggungjawab aparat dalam pelayanan administrasi KTP/KK dari hasil wawancara dengan aparat pemerintah secara umum dapat dimaknai perilaku birokrasi menuntut pentingnya tanggungjawab dalam pelayanan yang baik kepada masyarakat. Perilaku birokrasi menghendaki aparat mampu menjalankan tanggungjawab tugas dan fungsi dalam melayani masyarakat. Menjalankan perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada pimpinan dalam melayani masyarakat. Selain itu mengemban perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada organisasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan mewujudkan perilaku birokrasi yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang berpihak kepada publik. Sementara menurut masyarakat sebagai publik

merasakan perilaku birokrasi yang sesuai kepentingan publik meskipun masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar

Berdasarkan hasil penelitian berhasil tidaknya perilaku birokrasi pemerintahan diterapkan di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhi. Faktor tersebut meliputi faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja. Faktor-faktor ini menjadi faktor pendukung dan menjadi faktor penghambat dalam penerapan perilaku birokrasi pemerintahan.

Berikut ditunjukkan persentase penerapan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan yang dialami oleh aparat kecamatan dalam menjalankan aktivitas pelayanan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus KTP/KK dalam kurun waktu lima tahun 2011 – 2015:

Tabel 4.12
Persentase Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Aparat dalam Pelayanan KTP/KK di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar Tahun 2011 – 2015

Tahun	Faktor-faktor yang Mempengaruhi (%)			
	Kepemimpinan	Kompetensi	Penghargaan	Fasilitas Kerja
2011	65.22	52.18	45.15	46.82
2012	54.29	48.61	42.62	49.64
2013	58.18	45.33	45.39	52.33
2014	60.27	50.82	42.18	48.64
2015	57.16	51.75	41.85	49.22

Sumber: Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, 2016

Berdasarkan tabel di atas dalam kurun waktu lima tahun terlihat keempat faktor tersebut mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi. Dilihat dari faktor kepemimpinan menunjukkan persentase antara 54.29% sampai 65.22%, untuk kompetensi dari aparat menunjukkan persentase antara 45.33% sampai 52.18%, faktor pemberian penghargaan menunjukkan persentase atas antara 41.85% sampai 45.39% dan ketersediaan fasilitas kerja yang mendukung dengan persentase antara 46.82% sampai 52.33%. Persentase yang ditunjukkan dari keempat faktor tersebut masih sangat rendah. Ini berarti kepemimpinan kerja yang diterapkan aparat dalam kegiatan pelayanan belum optimal dijalankan, demikian pula dengan kompetensi terlihat masih banyak pegawai yang berpendidikan SMA dengan keterampilan, pengalaman dan penguasaan kerja yang masih rendah karena kurangnya kesempatan kepada pegawai atau aparat untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Selain itu pencapaian prestasi jarang dihasilkan yang menyebabkan penghargaan tidak diberikan kepada pegawai dan ketersediaan fasilitas kerja yang mendukung belum mampu mewujudkan optimalisasi pelayanan KTP/KK di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Untuk memahami secara riil faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan, maka berikut dijelaskan kondisi riil faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau menjadi faktor penghambat

perilaku birokrasi pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor kepemimpinan yang diterapkan di kantor kecamatan ini berupa penerapan gaya kepemimpinan camat dalam menjalankan gaya instruksi, konsultatif, partisipatif dan delegasi.

Penerapan gaya kepemimpinan sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam kenyataannya belum diterapkan secara optimal untuk gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh camat dalam memimpin bawahannya. Kenyataan yang terlihat bahwa gaya kepemimpinan camat berupa instruksi, konsultatif, partisipatif dan delegasi, belum dijalankan secara optimal oleh aparat dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akibat gaya kepemimpinan yang tidak teraktualisasikan dengan baik, mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan yang kurang mendukung terjadinya optimalisasi pelayanan KTP/KK

2. Kompetensi

Faktor kompetensi merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau menjadi faktor penghambat perilaku birokrasi pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor kompetensi yang diterapkan di kantor kecamatan ini berupa pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan sikap penguasaan kerja dalam melayani masyarakat.

Penerapan kompetensi sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam kenyataannya belum

diterapkan secara optimal untuk kompetensi yang ditunjukkan oleh aparat dalam melayani masyarakat belum mampu menjalankan pelayanan sesuai tingkat kompetensi yang dimilikinya. Kenyataan yang terlihat bahwa masih banyak aparat belum memiliki pengetahuan tentang pekerjaan yang harus dilakukan dalam melayani masyarakat, tingkat keterampilan aparat belum handal melayani masyarakat dengan baik, pengalaman kerja yang kurang profesional menjalankan pekerjaan, dan masih banyak aparat yang memiliki sikap yang tidak menguasai bidang kerja dalam melayani masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan faktor kompetensi aparat sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan kurang mampu mewujudkan optimalisasi pelayanan KTP/KK.

3. Penghargaan

Faktor penghargaan merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau menjadi faktor penghambat perilaku birokrasi pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghargaan yang diterapkan di kantor kecamatan ini berupa pengakuan hasil kerja, pujian, promosi jabatan dan pemberian insentif atas pelayanan KTP/KK yang diberikan kepada masyarakat.

Penerapan penghargaan sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam kenyataannya belum diterapkan secara optimal untuk penghargaan yang ditunjukkan kepada aparat atas prestasi dalam melayani masyarakat karena belum mampu menjalankan pelayanan sesuai yang diharapkan.

Kenyataan yang terlihat bahwa masih banyak aparat belum dapat menunjukkan pengakuan hasil kerja yang optimal dalam memberikan pelayanan, sehingga belum layak untuk mendapatkan penghargaan, aparat belum mampu bekerja optimal, tidak layak dipuji atas pelayanan yang diberikan, termasuk aparat belum bisa diberi penghargaan untuk dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi karena belum mampu memberikan pelayanan terbaik, serta belum dapat diberikan penghargaan berupa peningkatan pemberian insentif sesuai dengan balas jasa pekerjaan pelayanan yang dilakukan. Faktor penghargaan yang diterapkan selama ini kurang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam mewujudkan optimalisasi pelayanan KTP/KK.

4. Fasilitas Kerja

Faktor fasilitas kerja merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau menjadi faktor penghambat perilaku birokrasi pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor fasilitas kerja yang diterapkan di kantor kecamatan ini berupa sarana, prasarana, alat dan perlengkapan kerja yang mendukung aktivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Penerapan fasilitas kerja sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam kenyataannya belum diadakan dan tersedia secara memadai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kenyataan yang terlihat bahwa masih banyak aparat belum dapat menggunakan dan memanfaatkan

ketersediaan sarana ruang kerja secara optimal sesuai dengan tata letak meja dan kursi tempat kerja, ruang layanan, tempat duduk bagi masyarakat yang dilayani masih terbatas, kemudian prasarana tempat kerja yang belum tersedia cukup dan luas seperti prasarana toilet, tempat parkir yang mendukung terselenggaranya pelayanan, ketersediaan alat kerja yang terbatas seperti pulpen, kertas, blangko, kertas lembar cetakan KTP/KK yang terbatas, dan ruang foto yang sempit. Sedangkan perlengkapan yang dimiliki aparat dalam melayani terbatas untuk pengadaan fotocopy yang hanya 1 unit, ketersediaan komputer hanya 3 unit, perlengkapan laminating 1 unit, telepon ada 2 unit, AC pendingin udara ada 3 unit dan ketersediaan tiga motor dinas dan 1 mobil dinas untuk kegiatan operasional pelayanan. Dimana ketersediaan fasilitas kerja ini masih kurang dan terbatas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal untuk memberikan pelayanan KTP/KK kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas mengenai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam optimalisasi pelayanan KTP/KK dalam kenyataannya merupakan faktor yang masih perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Faktor kepemimpinan masih perlu ditingkatkan, faktor kompetensi aparat masih perlu ditingkatkan, pemberian penghargaan harus sesuai pencapaian hasil kerja dan penggunaan fasilitas kerja masih perlu disediakan dan dilengkapi.

Untuk memahami faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan KTP/KK di Kantor Kecamatan Bontoala

Kota Makassar, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan antara lain Kepala Kecamatan Bontoala Kota Makassar, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasi Pemerintahan dan Trantib Umum, Kasubag Keuangan dan Perlengkapan serta salah seorang masyarakat yang datang mengurus KTP/KK.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Kecamatan Bontoala yaitu Bapak SB yang peneliti wawancarai kembali pada tanggal 25 November 2015 untuk menanyakan tentang kepemimpinan yang selama ini dijalankan dan menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi.

“Sebagai pimpinan kecamatan dalam menjalankan aktivitas pelayanan, saya menerapkan gaya kepemimpinan instruksi, konsultasi, partisipatif dan delegasi atas segala kegiatan pelayanan di kecamatan. Saya selalu memberikan perintah kepada aparat untuk memberikan pelayanan yang terbaik, sering berkonsultasi dengan bawahan dalam mengambil keputusan, saya juga berpartisipasi bersama aparat bekerja dalam memberikan pelayanan dan sering sekali saya mendelegasikan kewenangan saya kepada bawahan dalam mewakili aktivitas pelayanan. Namun gaya kepemimpinan yang saya terapkan tidak seluruhnya dapat dipahami dan dilaksanakan oleh aparat, yang menyebabkan perilaku birokrasi kurang optimal dalam pemberian pelayanan”.

Hasil wawancara ini memberikan makna bahwa camat sebagai pimpinan telah menerapkan faktor kepemimpinan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan. Tetapi gaya kepemimpinan berupa instruksi, konsultasi, partisipasi dan delegasi belum dapat dijalankan dengan baik oleh aparat, sehingga mempengaruhi terwujudnya optimalisasi pelayanan.

Lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian yaitu Ibu RS yang peneliti wawancarai

kembali pada tanggal 25 November 2015 untuk menanyakan tentang kompetensi yang dimiliki aparat dan menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi.

“Saya melihat bahwa kompetensi aparat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan. Terlihat masih banyak aparat yang memiliki pengetahuan kerja yang masih rendah, keterampilan yang belum handal, pengalaman kerja yang belum profesional dan sikap penguasaan kerja yang masih kurang. Kompetensi aparat masih rendah karena diakui masih banyak aparat yang belum mengikuti berbagai diklat yang berorientasi kepada pengembangan perilaku birokrasi yang berwawasan maju, terampil, profesional dan menguasai bidang kerja dalam memberikan pelayanan yang terbaik”.

Wawancara ini memberikan makna bahwa faktor kompetensi yang dimiliki aparat kecamatan masih rendah baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, pengalaman kerja dan sikap penguasaan kerja yang masih perlu ditingkatkan dengan memberikan peluang pada aparat untuk mengikuti berbagai diklat kerja yang berorientasi kepada optimalisasi pelayanan.

Seterusnya peneliti melakukan wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Trantib Umum yaitu Bapak HB yang peneliti wawancarai kembali pada tanggal 25 November 2015 untuk menanyakan tentang penghargaan untuk aparat kecamatan atas hasil kerja yang dicapai selama ini. Dan hal ini menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi.

“Saya sebagai aparat dalam menjalankan aktivitas kerja, sulit untuk mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang baik, karena tempat kami bekerja jarang memberikan pengakuan tentang hasil kerja yang telah kami capai, jarang mendapat pujian dari pimpinan, kurang mendapatkan peluang untuk dipromosikan

ke jenjang jabatan yang lebih tinggi dan jarang ditingkatkan nilai insentif atas pelayanan yang dilakukan”.

Hasil wawancara ini menegaskan bahwa faktor penghargaan merupakan salah satu faktor penting untuk mendukung aparat mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang baik dalam memberikan pelayanan. Setiap aparat dalam memberikan pelayanan membutuhkan pengakuan tentang hasil kerja yang telah dicapai, senang dipuji dari pekerjaan yang telah dilakukan, selalu memohon untuk dipromosikan ke jenjang jabatan yang lebih tinggi dan senang mendapat insentif yang lebih tinggi, wujud dari faktor penghargaan kerja ini dalam penerapannya masih perlu diperhatikan untuk pengembangan perilaku birokrasi pemerintahan dalam optimalisasi pelayanan.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kasubag Keuangan dan Perlengkapan yaitu Ibu SW yang peneliti wawancarai kembali pada tanggal 25 November 2015 untuk menanyakan tentang ketersediaan fasilitas kerja yang mendukung aktivitas pelayanan administrasi dan menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi.

“Selama saya bekerja di kantor kecamatan. Saya selalu mengeluhkan ketersediaan fasilitas kerja yang kurang dan tidak tersedia. Fasilitas kerja berupa ruangan kerja yang sempit dengan tata ruangnya tidak teratur, didukung perasarana kerja yang tidak memadai, kemudian banyak alat kerja yang rusak dan tidak tersedia, serta perlengkapan kerja yang tidak cukup untuk aktivitas operasional pelayanan. Ini semua dikarenakan terbatasnya anggaran alokasi pengadaan fasilitas kerja yang kurang dalam mendukung pengembangan perilaku birokrasi untuk optimalisasi pelayanan kepada masyarakat”.

Hasil wawancara ini memberikan makna bahwa faktor fasilitas kerja merupakan faktor yang menentukan perilaku birokrasi dalam mewujudkan optimalisasi pelayanan. Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas kerja berupa sarana ruang kerja, prasarana kerja yang tersedia, alat kerja yang berfungsi dan perlengkapan kerja yang mendukung belum tersedia di kantor kecamatan, sehingga sulit memberikan optimalisasi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang mengurus KTP/KK.

Berdasarkan uraian di atas dan hasil wawancara, berikut ditunjukkan matriks hasil wawancara dan pemaknaan mengenai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam optimalisasi pelayanan KTP /KK di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar:

Tabel 4.13
Matriks Hasil Wawancara Informan mengenai Faktor-faktor yang
Mempengaruhi Perilaku Birokrasi Aparat
di Kantor Kecamatan Bontoala
Kota Makassar

Informan	Inti Wawancara	Pemaknaan
Camat	Pimpinan kecamatan belum mamp menerapkan gaya kepemimpinan instruksi, konsultasi, partisipasi dan denegasi kepada aparat dalam memberikan pelayanan secara optimal	Faktor kepemimpinan camat yang lemah mempengaruhi perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan optimal
Kabag Umum dan Kepegawaian	Kompetensi yang dimiliki aparat kecamatan masih rendah dilihat dari pengetahuan kerja, keterampilan kerja, pengalaman dan sikap penguasaan kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Faktor kompetensi perlu ditingkatkan dengan memberi peluang pada setiap aparat untuk mengikuti diklat yang berorientasi optimalisasi pelayanan
Kasi Pemerintahan dan Trantib	Penghargaan kerja jarang dilakukan dalam meberi pengakuan asil kerja aparat,	Faktor penghargaan perlu dipertimbangkan untuk ditingkatkan dalam memotivasi

Umum	memberikan pujian, memberikan promosi jabatan dan meningkatkan insentif kerja dalam memberi pelayanan	aparat untuk selalu memberikan optimalisasi pelayanan yang baik kepada masyarakat
Kasubag Bendahara Ruang dan Perlengkapan	Fasilitas kerja kurang lengkap dan tidak tersedia menjadi penyebab proses pelayanan kurang optimal	Faktor fasilitas kerja perlu disediakan dan lengkapi dalam menunjang proses kelancaran operasional pelayanan di kecamatan

Sumber: Data setelah diolah, 2016.

Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi aparat dalam pelayanan administrasi KTP/KK dari hasil wawancara dengan aparat pemerintah secara umum dapat dimaknai faktor kepemimpinan camat yang lemah mempengaruhi perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan optimal. Demikian halnya dengan faktor kompetensi perlu ditingkatkan dengan memberi peluang pada setiap aparat untuk mengikuti diklat yang berorientasi optimalisasi pelayanan. Faktor penghargaan perlu dipertimbangkan untuk ditingkatkan dalam memotivasi aparat untuk selalu memberikan optimalisasi pelayanan yang baik kepada masyarakat. Serta faktor fasilitas kerja perlu disediakan dan lengkapi dalam menunjang proses kelancaran operasional pelayanan di kecamatan.

Pembahasan

Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi

Pemerintah Kecamatan Bontoala Kota Makassar dalam mengembang perilaku birokrasi pemerintahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus KTP/KK. Perilaku birokrasi pemerintahan diharapkan mampu memberikan optimalisasi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Wujud penerapan perilaku birokrasi pemerintahan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bontoala meliputi perilaku birokrasi dalam kepedulian, perilaku birokrasi dalam kedisiplinan dan perilaku birokrasi dalam tanggungjawab. Keberhasilan pemerintah kecamatan dalam menjalankan aktivitas pelayanan sangat ditentukan oleh keberhasilan dalam mengembangkan perilaku yang diemban untuk dapat mengoptimalkan pelayanan KTP/KK.

Ada tiga wujud penerapan perilaku yang harus diemban oleh setiap aparat dalam menjalankan perilaku birokrasi untuk memberikan pelayanan pengurusan KTP/KK. Pertama, berwujud perilaku birokrasi dalam kepedulian berupa tanggap terhadap keinginan masyarakat, mewujudkan kenyamanan dalam pelayanan administrasi dan memiliki kepekaan terhadap perubahan lingkungan kerja.

Kedua, berwujud perilaku birokrasi dalam kedisiplinan kerja berupa ketaatan aparat terhadap aturan dalam organisasi, kedisiplinan dalam kehadiran tepat waktu, kepatuhan terhadap pimpinan, disiplin untuk bekerja sesuai budaya organisasi dan senantiasa memiliki kedisiplinan untuk menjalankan etos kerja yang optimal. Kedisiplinan merupakan wujud perilaku birokrasi yang diperlukan bagi aparat untuk menjalankan aktivitas pelayanan kepada masyarakat.

Ketiga, berwujud perilaku birokrasi dalam tanggungjawab kerja berupa tanggungjawab pada tupoksi, bertanggungjawab pada pimpinan, bertanggungjawab pada organisasi dan bertanggungjawab pada publik. Tanggungjawab kerja ini merupakan wujud perilaku birokrasi yang diperlukan aparat untuk menjalankan aktivitas pelayanan yang bertanggungjawab pada masyarakat. Tanggungjawab

sangat diperlukan atas segala aktivitas yang dilakukan aparat sebagai perwujudan perilaku birokrasi yang bertanggungjawab kepada masyarakat.

Memahami pembahasan tentang perilaku birokrasi pemerintahan yang diterapkan di kecamatan dilihat dalam tiga wujud yaitu kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab dalam menjalankan aktivitas pelayanan kepada masyarakat khususnya yang datang mengurus KTP/KK di Kantor Kecamatan Bontoala. Penerapan perilaku birokrasi ini menjadi penting dan diperlukan oleh organisasi agar terwujud optimalisasi pelayanan KTP/KK.

Pemahaman tersebut ini diperkuat oleh teori perilaku yang dikemukakan oleh Max Weber dalam Thoha (2005) bahwa setiap individu memiliki karakteristik perilaku keteraturan yang diwujudkan dalam kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab. Karakteristik individu ini diperlukan dalam memberikan penguatan pada aparat, birokrasi dan pemerintahan itu sendiri.

Selain itu juga didukung oleh teori birokrasi layanan (*bureacratic service theory*) yang dikemukakan oleh Crouch dalam Mas'ood (2008) bahwa birokrasi adalah wadah dalam menghimpun perilaku individu untuk memberikan layanan kepada publik. Ini menegaskan bahwa keberadaan birokrasi merupakan wadah dalam menghimpun orang-orang yang memiliki perilaku birokrasi untuk memberikan pelayanan kepada publik.

Teori lain yang memperkuat adalah teori NPM (*New Public Management*) yang dikemukakan oleh Hughes (1994) bahwa teori ini

memfokuskan diri pada perbaikan birokrasi dari dalam organisasi dengan melakukan perubahan ke arah pencapaian tujuan birokrasi. Ini relevan dengan fokus dalam memanaj aspek perilaku birokrasi yang harus memiliki kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab untuk mewujudkan tujuan tercapainya optimalisasi pelayanan.

Disamping itu juga didukung oleh teori NPS (*New Public Service*) dari Denhardt dan Denhardt (2003) yang pada prinsipnya mengemukakan bahwa perilaku birokrasi harus berpihak kepada publik dalam memberikan pelayanan. Ini relevan dengan teori pilihan publik dari Arrow (2008) yang menyatakan bahwa semua pelayanan birokrasi ditujukan untuk mewujudkan pilihan publik. Pilihan publik tersebut adalah menginginkan kualitas dan kepuasan atas pelayanan birokrasi.

Memahami teori-teori tersebut di atas, ini relevan dengan perlunya penerapan perilaku birokrasi pemerintahan yang peduli memiliki kedisiplinan dan tanggungjawab untuk memperbaiki praktek-praktek perilaku birokrasi pemerintahan yang memberikan pelayanan yang belum optimal dengan mempertimbangkan teori perilaku, teori birokrasi layanan, teori NPM, teori NPS dan teori pilihan publik guna mewujudkan optimalisasi pelayanan pengurusan KTP/KK.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi terdiri atas faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja. Keempat faktor ini merupakan hal yang dapat mendukung dan menghambat

terwujudnya perilaku birokrasi pemerintahan yang baik. Karena itu faktor-faktor tersebut perlu dipertimbangkan dan diperhatikan dalam penerapannya.

Faktor kepemimpinan merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Setiap aparat dalam melaksanakan aktivitasnya selalu dipengaruhi oleh karakteristik kepemimpinan dalam hal ini gaya kepemimpinan camat di dalam memerintah kepada aparat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Gaya kepemimpinan camat yang diterapkan dalam hal ini meliputi gaya kepemimpinan instruktif, konsultatif, partisipatif dan delegatif, di mana camat sebagai pimpinan selalu memberi intruksi kepada aparat sebagai bawahannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Ini dapat ditunjukkan dengan mencontohkan bagaimana memerintahkan kepada aparat untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan lancar dalam proses pengurusan KTP/KK.

Disamping itu, camat juga mengembangkan gaya kepemimpinan konsultatif dengan meminta kepada setiap aparatnya memberikan usulan atau masukan atas berbagai pengambilan keputusan untuk menerapkan kebijakan pelayanan kepada masyarakat. Camat juga menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif kepada bawahannya dengan mengajak untuk bersama-sama terlibat dalam berbagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Demikian halnya camat biasanya mendelegasikan kepemimpinannya kepada bawahan untuk memimpin pada saat camat keluar dinas atau

mendelegasikan kepada bawahan untuk mengikuti kegiatan di luar kantor kecamatan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat termasuk dalam hal ini pelayanan administrasi. Faktor kepemimpinan ini merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam rangka mewujudkan optimalisasi pelayanan KTP/KK.

Disamping faktor kepemimpinan sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi, diketahui pula bahwa faktor kompetensi juga merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan. Tentu berbeda aparat yang memiliki kompetensi dengan aparat yang kurang memiliki kompetensi. Di mana unsur kompetensi yang perlu diperhatikan oleh aparat mengenai aspek pengetahuan kerja, keterampilan yang profesional, pengalaman yang handal dan penguasaan kerja yang terpadu dalam menjalankan aktivitas kerja dengan baik, sehingga faktor kompetensi menjadi faktor yang memberi pengaruh terhadap birokrasi pemerintahan.

Aparat seharusnya memiliki kompetensi yang cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat harus mengetahui apa yang dikerjakan karena telah memiliki pengetahuan tentang pekerjaan yang harus dilakukannya. Aparat harus mampu memiliki keterampilan yang cakap, dan ahli di bidangnya khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat memiliki pengalaman kerja yang profesional di bidangnya dalam memberikan pelayanan termasuk pula aparat harus mempunyai sikap penguasaan

kerja yang terpadu dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena itu, faktor kompetensi mempunyai peran penting dalam mempengaruhi perilaku birokrasi dalam mewujudkan optimalisasi pelayanan KTP/KK.

Selain faktor kepemimpinan dan kompetensi, faktor penghargaan juga merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan perilaku birokrasi pemerintahan dalam menjalankan aktivitas kerjanya di bidang pelayanan. Pemberian penghargaan merupakan salah satu bentuk motivasi berupa semangat, dorongan dan dukungan kepada aparat untuk dapat menjalankan aktivitas kerjanya atas penghargaan yang diperolehnya. Setiap aparat ingin mendapatkan penghargaan, sehingga membutuhkan pengakuan tentang hasil kerja yang telah dilakukan, menginginkan pujian atas prestasi yang dicapai dalam bekerja, membutuhkan promosi jabatan ke jenjang yang lebih tinggi dan senang bila diberikan nilai insentif yang tinggi sesuai kelayakan apa yang dikerjakan. Faktor penghargaan ini merupakan faktor yang perlu diperhatikan yang memberi pengaruh terhadap perilaku birokrasi pemerintahan dalam mewujudkan optimalisasi pelayanan KTP/KK.

Termasuk pula hal yang tidak kalah pentingnya faktor fasilitas kerja merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan perilaku birokrasi pemerintahan dalam menjalankan aktivitas pelayanan. Setiap aparat menginginkan dalam menjalankan aktivitas kerjanya didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan sarana, prasarana, alat dan perlengkapan kerja yang cukup dan tersedia. Aparat membutuhkan

ruangan kerja sebagai sarana untuk melakukan aktivitas pelayanan, disamping itu aparat membutuhkan adanya prasarana meja dan kursi sebagai prasarana kerja yang diperlukan dalam proses beraktivitas, kemudian aparat membutuhkan alat kerja yang tersedia dan dapat difungsikan untuk melakukan aktivitas kerja. Demikian halnya aparat membutuhkan dukungan perlengkapan kerja yang dapat mempermudah dan memperlancar proses kegiatan pelayanan. Keberadaan faktor fasilitas kerja merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintah dalam mewujudkan optimalisasi pelayanan pengelolaan KTP/KK.

Memahami uraian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam optimalisasi pelayanan KTP/KK, ada beberapa teori yang mendukung hal tersebut antara lain teori dua faktor yang dikemukakan oleh Douglas (2008) bahwa dalam aktivitas kerja ada dua faktor X dan Y yang mempengaruhi pencapaian suatu tujuan. Faktor X diasumsikan sebagai faktor yang mempengaruhi dan faktor Y diasumsikan sebagai faktor yang menghambat. Adapun relevansinya dengan penerapan faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan, menurut Santoso (2009) ada empat faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi yaitu kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja. Keempat faktor ini sangat mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan. Perilaku birokrasi pemerintah menjadi berhasil bila keempat unsur tersebut memberi pengaruh atau kontribusi yang positif dan

meningkat, sedangkan perilaku birokrasi pemerintah menjadi gagal bila keempat unsur tersebut memberi pengaruh atau kontribusi yang negatif dan menurun.

Selain itu juga didukung oleh teori karakteristik kepemimpinan menurut Doblter dalam Thoha (2005) bahwa karakteristik gaya kepemimpinan yang mempengaruhi perilaku birokrasi ditentukan oleh gaya instruksi, konsultasi, partisipasi dan delegasi. Ini mengindikasikan bahwa perubahan perilaku birokrasi ditentukan oleh gaya kepemimpinan seorang pemimpin yang dapat mengarahkan, menggerakkan dan mempengaruhi bawahannya untuk mempunyai perilaku birokrasi yang baik atau buruk. Karena itu, gaya kepemimpinan harus berorientasi pada pemimpin yang dapat memerintah, yang selalu konsultasi dalam mengambil keputusan kebijakan, selalu berpartisipasi bersama bawahan dalam bekerja serta mendelegasikan kepemimpinannya dalam rangka membimbing dan mendidik bawahan dapat mengembangkan perilaku birokrasi.

Selain itu juga didukung oleh teori jendela kompetensi sebagai salah satu teori dari faktor kompetensi yang mempengaruhi perilaku birokrasi. Teori jendela kompetensi yang dikemukakan oleh Donald (2010) bahwa dalam setiap diri individu terdapat empat kompetensi yang berperan penting sebagai sebuah jendela untuk melihat potensi manusia yaitu aspek pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan sikap penguasaan. Teori ini menegaskan bahwa setiap orang dalam suatu organisasi harus mampu menunjukkan potensinya sebagai kompetensi dalam menjalankan aktivitas kerjanya untuk menunjukkan

perilaku birokrasi pemerintahan yang baik. Ini berarti aparat harus mampu menunjukkan kompetensi sebagai aparat yang memiliki pengetahuan kerja yang baik, aparat yang memiliki keterampilan kerja yang cakap dan ahli, aparat yang memiliki pengalaman kerja yang profesional di bidangnya, dan aparat yang mampu mengembangkan sikap penguasaan kerja secara terpadu dalam mewujudkan optimalisasi pelayanan termasuk dalam hal ini pelayanan KTP/KK.

Selain itu juga didukung oleh teori manifestasi diri dari Goleman (2008) bahwa manifestasi diri seseorang ditentukan atas penghargaan yang didapatkan. Ini berarti aparat dalam bekerja berupaya untuk menunjukkan manifestasi diri agar mendapatkan penghargaan. Itulah sebabnya setiap aparat ingin mendapatkan pengakuan atas hasil kerja yang dicapai, membutuhkan pujian atas prestasi yang ditunjukkan, ingin mendapatkan promosi jabatan ke jenjang yang lebih tinggi dan sangat membutuhkan penambahan insentif dari standar kerja yang telah ditentukan. Karena itu pemberian penghargaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintah dalam upaya mewujudkan optimalisasi pelayanan seperti dalam pelayanan pengurusan KTP/KK.

Demikian halnya juga didukung oleh teori aksesibilitas kerja dari pandangan yang dikemukakan oleh Frederick (2006) bahwa aksesibilitas kerja merupakan standar poin keberhasilan organisasi pelayanan. Artinya ketersediaan aksesibilitas berarti ketersediaan fasilitas kerja yang mendukung seseorang bekerja secara optimal. Perwujudan dari fasilitas kerja selalu berkaitan dengan ketersediaan

sarana, prasarana, alat dan perlengkapan kerja yang cukup dan tersedia untuk dapat menjalankan aktivitas dengan baik. Berarti keberadaan fasilitas kerja sangat dibutuhkan oleh aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan fasilitas kerja menjadi sebuah jaminan proses pelayanan dapat diselenggarakan secara optimal.

Memahami uraian tersebut di atas, mengenai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam mewujudkan organisasi pelayanan, maka pihak kecamatan harus mempertimbangkan dan mengoptimalkan peranan dari faktor kepemimpinan, kompetensi, pemberian penghargaan dan ketersediaan fasilitas kerja untuk selalu diperhatikan, sebab menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dapat berjalan dengan baik, sehingga aparat mampu memiliki kepedulian yang tinggi dalam melayani, selalu untuk berdisiplin dalam bekerja dan mau bertanggungjawab atas pelayanan yang dilakukan.

Akibat dari faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan yang menyebabkan aparat memiliki kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab, maka dengan mudah terwujud optimalisasi pelayanan yang baik kepada masyarakat, khususnya yang datang mengurus pelayanan KTP/KK di Kantor Kecamatan Bontoala Makassar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas pada penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar, disimpulkan bahwa:

1. Perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi melalui kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab belum diterapkan secara optimal. Aparat dituntut untuk memiliki kepedulian dalam tanggap terhadap keinginan masyarakat, memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi dan peka terhadap perubahan lingkungan kerja. Aparat dituntut memiliki kedisiplinan dalam ketaatan pada aturan, kehadiran tepat waktu, kepatuhan pada pimpinan, bekerja sesuai budaya organisasi dan menjunjung tinggi etos kerja. Aparat dituntut untuk bertanggungjawab sesuai tupoksi, tanggungjawab pada pimpinan, organisasi dan publik.
2. Kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi. Faktor kepemimpinan berupa gaya kepemimpinan instruksi, konsultasi, partisipasi dan delegasi kurang memberi pengaruh pada perilaku birokrasi, faktor kompetensi berupa pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan sikap penguasaan yang masih rendah dalam mempengaruhi perilaku birokrasi, pemberian penghargaan yang jarang diterapkan berupa pengakuan, pujian, promosi jabatan dan insentif yang kurang

mempengaruhi perilaku birokrasi, demikian pula dengan faktor fasilitas kerja berupa sarana, prasarana, alat dan perlengkapan kerja yang tidak mendukung mempengaruhi perilaku birokrasi aparat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, dikemukakan saran-saran berikut:

1. Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar perlu memperhatikan perilaku birokrasi pemerintahan, khususnya kepada aparat untuk memiliki perilaku kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan administrasi pengurusan KTP/KK kepada masyarakat.
2. Perilaku aparat untuk terus ditingkatkan dan diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang datang KTP/KK memberikan apresiasi atas perilaku aparat dalam melayani.
3. Faktor yang mempengaruhi harus memberi kontribusi terhadap peningkatan perilaku aparat, khususnya faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja untuk terus diperbaiki dan ditingkatkan.
4. Peneliti lanjutan menjadi sebuah kajian ilmiah yang dapat diperbandingkan dengan beberapa penelitian yang relevan dan spesifik dengan penelitian ini untuk meningkatkan perilaku birokrasi pemerintahan di masa akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Benveniste, Ruben, 1994. *Bureaucracy in Public Service*. Published by John Wiley and Sons, USA.
- Davis, Norton, 1989. *The Structure of Unstructured Decision Processed*. Prentice Hall, Ohio University.
- Davis, McClay, 2009. *The Structure of Government in Public Service*. Prentice Hall, New York.
- Donald, John, 2008. *A Theory Government science*. Publishing by Fortune, New York.
- Dwiyanto, AB, 2004. *Tata Pemerintahan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Fredrich, Robert, 1957. *Perception of Government Public Service*. Allyn and Bacon, Massachusetts. (Diterjemahkan oleh Purwoko).
- Gebrald, Jr, 2007. *Development Management and Planning of Government*. Publishing by Economic Cooperation and Development.
- Gibson, Peter, 2010. *Teori-teori Birokrasi*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Griffin, Jr., 2002. *Application of Bureaucracy*. Published by John Wiley and Sons, USA.
- Hart, Peter., 2005, *Strategic Management Concept and Cases*, Prentice Hall, New Jersey.
- Hedger, John, 2004. *Bureaucracy Theory and Practice*. Published by Prentice Hall, Ohio University, USA.
- Mangkunegara, 2008. *Organisasi Pemerintahan dan Management*, Penerbit Alumni, Bandung.
- Martoyo, S, 2003. *Teori Birokrasi dan Kebijakan Birokrasi*. Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernology. Ilmu Pemerintahan Baru*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Robbins, AG, 2008. *Analysis and Approach of Government Science*. Manchester University Press, Manchester.
- Sanapiah, P, 2000. *Pengantar Administrasi Publik*. (Penyunting Ricky Ismanto). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Santoso, Saputra, 2005. *Birokrasi dan Manajemen Organisasi*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Semil, AG, 2005. *Analysis and Approach of Strategy*. Manchester University Press, Manchester.
- Siagian, S.P. 2008. *Filsafat Administrasi*, Haji Masagung, Jakarta.
- Surich, George, 2008. *The Structure of Unstructured Decision Processed*. Prentice Hall, Ohio University.
- Thoha, Miftah, 2005. *Administrasi dan Kebijakan Publik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Thoha, Miftah, 2008. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Penerbit Rangkang Education, Yogyakarta.
- Widodo, TH., 2001. *Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Winardi, Abdi, 2004. *Teori Perilaku Birokrasi*. Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.
- Yaris, M, 2005. *Perilaku Birokrasi*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

**PERILAKU BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN BONTOALA
KOTA MAKASSAR**

Oleh

M. ILHAM EKA PUTRA
E121 12 102

IDENTITAS INFORMAN

Nama Informan/Inisial :
Jabatan :
Tanggal Wawancara :

PERTANYAAN

1. Bagaimana penerapan perilaku birokrasi pemerintahan berupa kepedulian dalam pelayanan KTP/KK di kantor kecamatan ini?
.....
.....
2. Apakah anda sebagai aparat kantor kecamatan tanggap terhadap keinginan masyarakat yang datang mengurus KTP/KK?
.....
.....
3. Bagaimana kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan administrasi pengurusan KTP/KK di kantor kecamatan ini?
.....
.....
4. Apakah setiap aparat yang memberikan pelayanan peka terhadap perubahan dalam lingkungan kerja?
.....
.....
5. Bagaimana penerapan perilaku birokrasi pemerintahan berupa kedisiplinan dalam pelayanan KTP/KK di kantor kecamatan ini?
.....
.....

6. Sebagai aparat, bagaimana menunjukkan kedisiplinan dalam ketaatan terhadap aturan yang berlaku dalam organisasi?

.....
.....

7. Bagaimana kedisiplinan dalam kehadiran yang tepat waktu untuk memberikan pelayanan administrasi?

.....
.....

8. Apakah aparat patuh pada perintah pimpinan untuk memberikan pelayanan administrasi yang optimal?

.....
.....

9. Bagaimana kedisiplinan dalam pelaksanaan aktivitas kerja yang sesuai budaya organisasi?

.....
.....

10. Apakah selama ini aparat telah menjunjung tinggi etos kerja dalam memberikan pelayanan administrasi?

.....
.....

11. Bagaimana penerapan perilaku birokrasi pemerintahan berupa tanggungjawab dalam pelayanan KTP/KK di kantor kecamatan ini?

.....
.....

12. Bagaimana implementasi tanggungjawab aparat pada tupoksi?

.....
.....

13. Bagaimana implementasi tanggungjawab aparat pada pimpinan?

.....
.....

14. Bagaimana implementasi tanggungjawab aparat pada organisasi?

.....
.....

15. Bagaimana implementasi tanggungjawab aparat pada publik?

.....
.....

16. Bagaimana faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi pengurusan KTP/KK?

.....
.....